Evaluatie Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015

Eindrapport

Opdrachtgever: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Rotterdam, 13 februari 2015



Evaluatie Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015

Opdrachtgever: Ministerie van OCW

Ecorys
Ruud van der Aa
Sacha Koppert
Susan van Geel

Kohnstamm Instituut
Marieke Buisman
Joost Meijer
Henk Sligte

Rotterdam, 13 februari 2015

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 85-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO_2-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO_2-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord

Voor de uitvoering van de voorliggende evaluatie is door vele partijen medewerking verleend. Een woord van dank is dan ook op zijn plaats aan alle geïnterviewden en respondenten in de enquête die door hun medewerking de uitvoering van de evaluatie mogelijk hebben gemaakt. Voor de enquête is aangesloten bij de enquête die Maastricht University, Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics periodiek uitvoert naar de effecten en waardering van de activiteiten van de Stichting Lezen & Schrijven. Wij bedanken hiervoor in het bijzonder Maurice de Greef en Jan Nijhuis voor de prettige samenwerking.

Vanuit het ministerie is de evaluatie begeleid door een commissie bestaande uit:
Marcel Eijffinger, Hans Hindriks, Sophie van 't Hoogerhuijs, Caroline Liberton, Barbara Schimmelpenninck van der Oye-Kuipers, Bernard Verlaan en Robert Oosterhuis.

De onderzoekers bedanken de begeleidingscommissie voor de constructieve wijze waarop zij de onderzoekers van dienst zijn geweest bij de uitvoering van de evaluatie. We bedanken Ella Bohnenn voor haar bijdrage aan de focusgroepsgesprekken onder laaggeletterden.

De evaluatie is uitgevoerd in samenwerking tussen Ecorys en het Kohstamm Instituut. De onderzoekers hopen met deze evaluatie een bijdrage te leveren aan de inzichtelijkheid en effectiviteit van de aanpak van de laaggeletterdheid. Tegelijkertijd is duidelijk dat deze evaluatie slechts een stukje van de puzzel vormt.

Ruud van der Aa
Projectleider Ecorys

Managementsamenvatting

Inleiding

In het Actieplan Laaggeletterdheid is een evaluatie aangekondigd om zicht te krijgen op de voortgang en de effecten van de in het Actieplan genoemde maatregelen. Aan het lopende Actieplan is een totaal bedrag aan middelen ingezet van 4 miljoen euro per jaar over de periode van 2012 tot 2015. Vanwege een Rijksbrede subsidietaakstelling, wordt het beschikbare budget voor een eventuele opvolger van dit Actieplan vanaf 2016 €2 miljoen per jaar. De voorliggende evaluatie dient als input voor besluitvorming in het voorjaar van 2015 over de toekomstige invulling van de landelijke ondersteuning bij de aanpak van laaggeletterdheid.

De evaluatie

In de evaluatie wordt antwoord gegeven op vier hoofdvragen:

1. Welk resultaat en welke impact hebben de acties en maatregelen uit het Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015 ‘Geletterdheid in Nederland’ op laaggeletterdheid?
2. Hoe ervaart en ziet de doelgroep (laaggeletterden) de activiteiten en inspanningen van de door het ministerie van OCW gefinancierde actoren?
3. Welke landelijke taken en middelen zijn nodig zodat op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid in de toekomst[1] efficiënt en effectief kan worden uitgevoerd?
4. Is de portal Oefenen effectief bij de aanpak van laaggeletterdheid?

De evaluatie is gebaseerd op verschillende bronnen: bestaande data uit monitoring van activiteiten door betrokken actoren, eerder uitgevoerde (deel)evaluaties en aanvullende bevraging van actoren en doelgroepen door middel van interviews (26) met samenwerkingspartners, 2 focusgroepen 10 interviews met laaggeletterden en een online enquête onder alle samenwerkingspartners (gemeenten, bedrijven, zorg- en welzijnsorganisaties, onderwijsinstellingen en bibliotheken) van de Stichting Lezen & Schrijven (netto respons 226, 38%). Hiermee wordt inzicht gegeven in een deel van het beleid in de aanpak van laaggeletterdheid. Dit beleid beslaat meer dan alleen het Actieplan.

Het Actieplan Laaggeletterdheid is onderdeel van de keten die er uiteindelijk op gericht is het probleem van laaggeletterdheid aan te pakken. Het Actieplan is daarmee onderdeel van de beleidsinterventie, maar is niet de volledige beleidsinterventie. De evaluatie omvat de acties en maatregelen uit het *Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015*, met uitzondering van de zes pilots in het kader van *‘Taal voor het Leven’* die worden uitgevoerd onder aansturing van Stichting Lezen & Schrijven[2]. Daar waar onder het Actieplan vooral partijen zijn samengebracht en netwerken zijn ontsloten, ligt de focus van Taal voor het Leven op daadwerkelijk verbeteren van de taalvaardigheden van de doelgroep laaggeletterden. Dit betekent dat in de voorliggende evaluatie de impact op de doelgroep laaggeletterden zelf niet is onderzocht, maar uitsluitend wordt gefocust op de totstandkoming van samenwerking en netwerken, en herkenning en training van laaggeletterdheid bij de samenwerkingspartners

Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderhavige onderzoek, vormt de toedeling of herkenbaarheid van activiteiten door de respondenten een aandachtspunt. Uit de gesprekken en uit de enquêteresultaten (ook bij eerdere metingen door de Maastricht University) blijkt dat respondenten vaak geen onderscheid (kunnen) maken tussen de activiteiten die onder Taal voor

[1] Hierbij houden we expliciet rekening te houden met de nieuwe inrichting van het educatiebestel na 2015.

[2] Maastricht University, Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics heeft de evaluatie van de pilot reeds uitgevoerd.

het Leven worden uitgevoerd en de activiteiten die onder de programmalijnen van het Actieplan vallen. Taal voor het Leven vormt geen onderdeel van deze evaluatie, maar is wel een belangrijke interventie om laaggeletterdheid terug te dringen, en is daarmee voor veel respondenten een belangrijk referentiekader.

Uitkomsten

De resultaten hebben betrekking op de opbrengsten van het Actieplan. Deze opbrengsten liggen primair op het niveau van de intermediaire organisaties die een centrale plaats innemen in de uitvoering van het actieplan, en niet op het niveau van laaggeletterden zelf. De intermediaire organisaties zijn verdeeld over vier verschillende programmalijnen; onderwijs, regio's, bedrijfsleven en gezin en gezondheid. Het Steunpunt is verantwoordelijk voor de programmalijn onderwijs en de Stichting voor de overige drie programmalijnen. In de praktijk blijken niet alle activiteiten en samenwerkingspartners zo strikt aan een programmalijn verbonden. In het Actieplan vallen bibliotheken en roc's onder de programmalijn onderwijs en gemeenten onder de programmalijn regio's. Alle drie de typen organisatie zijn echter betrokken bij het opbouwen van regionale infrastructuren. Om die reden zijn de roc's, de bibliotheken en de gemeenten betrokken bij zowel de evaluatie van het Steunpunt alsook van de Stichting. De overige samenwerkingspartners van de Stichting (van de in totaal ruim 500 organisaties) zijn dienstverlenings- of productiebedrijven en gezondheids- en welzijnsorganisaties.

Tevredenheid over Stichting en Steunpunt

De contacten tussen de Stichting en de betrokken organisaties variëren in intensiteit, maar alle organisaties waar de Stichting contact mee heeft dragen met hun activiteiten bij aan het op de kaart zetten van laaggeletterdheid. Niet alleen worden de door de Stichting ontplooide activiteiten door de samenwerkingspartners gewaardeerd, er worden door hen ook concrete vervolgacties aan gegeven.

Aan de samenwerking met de Stichting wordt door de samenwerkingspartners in de enquête een ruime voldoende gegeven (rapportcijfer 7,9). Onderwijsinstellingen (roc's) zijn hierover kritischer (6,3); roc's voelen zich vaak onvoldoende erkend in de bij hen aanwezig kennis en ervaring omdat zij niet direct partners zijn in de programmalijnen die door de Stichting worden uitgevoerd. De indruk bestaat dat in de pilotregio's waar Taal voor het Leven wordt uitgevoerd, de samenwerking tussen roc's en de Stichting beter verloopt dan daarbuiten.

Ook over de door het Steunpunt ontwikkelde activiteiten, die vooral bestaan uit ondersteuning van aanbieders van taal- en rekencursussen en advisering en informatieverstrekking met betrekking tot de nieuwe wet- en regelgeving educatie, wordt (door de doelgroep, roc's en de bibliotheken) positief geoordeeld.

Over het algemeen geven de samenwerkingspartners aan dat alle voorgenomen activiteiten zijn uitgevoerd. In de evaluatie zijn geen signalen gevonden dat geplande acties niet zijn gerealiseerd.

Ingeschatte effecten positief

De meeste samenwerkingspartners zijn positief over de effecten van de samenwerking met de Stichting op de eigen organisatie. Ruim 80 procent geeft aan dat de aanpak van laaggeletterdheid door de eigen organisatie is verbeterd met behulp van de Stichting.

Met de trainingen en workshops die de Stichting heeft ontwikkeld is het personeel van de samenwerkingspartners veelal naar wens getraind in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Bij een aantal (landelijke) organisaties waar sprake is van een intake (bijvoorbeeld gemeenteloket of uitzendbureau) en waar het personeel in contact komt met laaggeletterden, zijn

instrumenten in het intakeproces opgenomen om laaggeletterdheid vast te stellen. Er is in veel gevallen een structuur opgezet waarin door middel van een gezamenlijke aanpak, laaggeletterdheid bestreden kan worden.

Bij de samenwerkingspartners bestaat het beeld dat zij zonder hulp van de Stichting minder hadden bereikt in de aanpak van laaggeletterdheid. Er is sprake van een zekere toegevoegde waarde van de activiteiten van de Stichting voor de betrokken organisaties. Er is bij de deelnemende partijen meer gestructureerde aandacht ontstaan voor het probleem van laaggeletterdheid. Onder de programmalijn Regio's is de Stichting een belangrijke aanjager is geweest voor de strategie-ontwikkeling. In hoeverre de activiteiten tot een echte verbetering tot de aanpak van laag-geletterden heeft geleid is op basis van deze evaluatie niet te zeggen; de verdere uitrol van de strategie zal dit in de komende tijd moeten bewijzen. Uit een eerder uitgevoerde evaluatie van de campagne laaggeletterdheid is gebleken dat de campagne heeft geleid tot meer bewustwording onder de bevolking van het probleem van laaggeletterdheid en de bereidheid om daarin te investeren.[3] Voor de programmalijn Onderwijs zijn de bestaande methoden en producten beter ontsloten. Ook is er een standaard aan referentie niveaus ontwikkeld. Dit vormt de basis voor een meer gestructureerde aanpak van laaggeletterdheid in het onderwijs.

Op basis van focusgroepen met laaggeletterden bestaat de indruk dat zij bekend zijn met activiteiten uit het Actieplan en de focus op bewustwording herkennen en waarderen. NT2-cursisten, niet de primaire doelgroep van de Stichting, zijn overigens minder goed op de hoogte. Over de portal Oefenen.nl wordt in algemene zin positief geoordeeld. In kwantitatieve zin kunnen deze uitkomsten voor de evaluatie niet worden onderbouwd.

Toekomst: borging van de samenwerking

Op de vraag welke aanpak en middelen nodig zijn om op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid in de toekomst efficiënt en effectief uit te voeren is op basis van de evaluatie slechts in kwalitatieve/indicatieve zin antwoord te geven.

De samenwerkingspartners geven te kennen behoefte te hebben aan brede en diverse ondersteuning voor de toekomstige aanpak van laaggeletterdheid. Allereerst gaat het daarbij om verdere bewustwording over laaggeletterdheid via campagnes en voorlichting (genoemd door 65% van de respondenten). Daarnaast zien de samenwerkingspartners graag dat de Stichting actief betrokken is bij het verder uitrollen van het beleid omtrent laaggeletterden. Dit staat enigszins op gespannen voet met de aanjaagfunctie die de Stichting heeft om ontwikkelingen in gang te zetten en eigenaarschap bij de partners te creëren. Verduurzaming van de regionale samenwerking is dan ook een belangrijk aandachtspunt, volgens de betrokkenen. Bij de pilot Taal voor het Leven heeft de Stichting wel een rol in de ontwikkeling van instrumenten en uitvoering in de regio's.

Beschikbare middelen

Voor de activiteiten die onder het Actieplan worden uitgevoerd is een jaarlijks budget van 4 miljoen beschikbaar. Daarnaast verwerft de Stichting ook fondsen buiten de subsidiëring van OCW. In deze zin lijkt het beleid van het ministerie van OCW door het handelen van de Stichting versterkt te worden.

---

[3] De Greef, Nijhuis & Segers. (2014a). Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Maastricht University.

Behoefte aan onderzoek en monitoring

De partners van de Stichting hebben behoefte aan inzichten in de effecten van de aanpak van laaggeletterdheid. Direct in het verlengde hiervan ligt de behoefte aan goede voorbeelden. Beide onderstrepen de behoefte aan een 'evidence base' voor de betrokkenheid van samenwerkingspartners. Ook bestaat er bij de samenwerkingspartners behoefte aan concrete instrumenten, zoals de Taalmeter, en aan organisatorische ondersteuning voor het opzetten van Taalhuizen of Taalpunten, taalscholing, en alliantievorming.

Evaluatie Oefenen.nl

Voor de evaluatie van dit onderdeel is gebruik gemaakt van deskresearch over de aantallen gebruikers, aangevuld met kwalitatief onderzoek: focusgroepen en telefonische interviews. In totaal hebben 27 laaggeletterden aan het onderzoek meegedaan. Deze gegevens zijn daardoor niet te generaliseren.

Het is niet eenvoudig om vast te stellen hoeveel mensen precies van het portal gebruik maken.

- Eind 2012 waren er in totaal 1.368.759 accounts, waarvan 7298 professionele accounts (licentiebasis).
- Het aantal nieuwe registraties nam tussen 2011 en 2012 af van 216.000 naar 128.000.
- Uit onderzoek blijkt dat gebruikers in veel gevallen het programma korte tijd gebruiken.
- Door NextValue Research werd het aantal bezoekers in 2012 op ongeveer 320.000 geschat.
- Circa 170.000 bezoekers maakten minimaal twee oefeningen, 80.000 bezoekers maakten minimaal één module of hoofdstuk af en 16.000 bezoekers maakten minimaal één programma volledig af. De overige 54.000 bestaat uit slapende accounts.

Het materiaal op de portal wordt door de gebruikers in het algemeen hogelijk gewaardeerd. Het wordt ervaren als aantrekkelijk, interactief en sterk gerelateerd aan noodzakelijke taalbeheersing in het alledaagse leven. NT2-cursisten willen meestal de Nederlandse taal beter leren beheersen in verband met doktersbezoek, schoolbezoek en het vinden van werk. Sommige bezoekers gebruiken Oefenen.nl om zich voor te bereiden op een inburgeringscursus of het staatsexamen NT2. Bij de NT1-cursisten lopen de doelen erg uiteen: van het lezen van etiketten tot het schrijven van een stukje voor de lokale krant.

De grote mate van keuzevrijheid in Oefenen.nl heeft zowel voordelen als nadelen. Enerzijds draagt deze bij aan de aantrekkelijkheid van de site, anderzijds kan het relatieve gebrek aan structuur leiden tot stuurloosheid en voortijdig afhaken van leden van de doelgroep.

De meeste respondenten rapporteren positieve leerervaringen bij zowel lezen, luisteren als spreken. Wat schrijven betreft is men in het algemeen minder tevreden. Opvallend is de behoefte aan het foutloos leren schrijven met pen en papier, maar daaraan kan de digitale portal op dit moment nog niet voldoen.

De meeste bezoekers zeggen thuis te oefenen en geen problemen te ervaren met het werken met een computer. Cursusleiders daarentegen merken op dat veel beginnende cursisten juist wel moeite hebben met het bedienen van een computer en bang zijn om fouten te maken. Deze discrepantie hangt waarschijnlijk samen met het verschil tussen thuisgebruikers en gebruikers bij een formele cursus.

1 Aanleiding en doel van de evaluatie

1.1 Aanleiding

De aanleiding voor OCW om deze evaluatie te laten uitvoeren is tweeledig. Allereerst is in het huidige Actieplan Laaggeletterdheid een evaluatie aangekondigd om zicht te krijgen op de voortgang en de effecten van de in het Actieplan genoemde maatregelen. Aan het lopende Actieplan is een totaal bedrag aan middelen ingezet van 4 miljoen euro per jaar over de periode van 2012 tot 2015. Vanwege een Rijksbrede subsidietaakstelling, wordt het beschikbare budget voor een eventuele opvolger van dit Actieplan vanaf 2016 €2 miljoen per jaar. De evaluatie van het Actieplan dient als input voor besluitvorming in het voorjaar van 2015 over de toekomstige invulling van de landelijke ondersteuning bij de aanpak van laaggeletterdheid.

1.2 Doel

In het offerteverzoek worden voor de evaluatie vier hoofdvragen genoemd:

1. Welk resultaat en welke impact hebben de acties en maatregelen uit het Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015 ‘Geletterdheid in Nederland’ op laaggeletterdheid?
2. Hoe ervaart en ziet de doelgroep (laaggeletterden) de activiteiten en inspanningen van de door het ministerie van OCW gefinancierde actoren?
3. Welke landelijke taken en middelen zijn nodig zodat op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid in de toekomst[4] efficiënt en effectief kan worden uitgevoerd?
4. Is de portal Oefenen effectief bij de aanpak van laaggeletterdheid?

De antwoorden op deze hoofdvragen moeten de basis vormen voor het besluit van de opdrachtgever over de toekomstige invulling van de landelijke ondersteuning op het gebied van de aanpak van laaggeletterdheid. Het is niet de bedoeling dat de opdrachtnemer hier aanbevelingen voor opstelt.

De opdrachtgever heeft, per hoofdvraag, deelvragen opgesteld, die wij hier volledigheidshalve weergeven:

1. ***Welk resultaat en welke impact hebben de acties en maatregelen uit het Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015 ‘Geletterdheid in Nederland’ op de aanpak van laaggeletterdheid?***
    a. Wat is er gedaan op het gebied van de programmalijnen onderwijs (1), regio’s (2), bedrijfsleven (3) en gezin en gezondheid (4), dat wil zeggen: wat is er gedaan, met wie, voor welke doelgroep, wat is er bereikt, wat zijn de hindernissen/obstakels geweest die succes geblokkeerd of geremd hebben? Verzamel, waar mogelijk, zoveel mogelijk kwantitatieve gegevens. Beoordeel vervolgens het resultaat en de impact van deze opbrengsten. Denk bijvoorbeeld aan: hoeveel convenanten zijn er gesloten? Hoeveel bijeenkomsten, congressen etc. zijn er georganiseerd en hoeveel mensen zijn hiermee bereikt? Hoeveel gebruikers zijn er?
    b. Welke doelgroepen worden bereikt en sluit de aanpak aan op hun behoeften?
    c. Is de samenwerking tussen de bij het Actieplan betrokken partijen effectief geweest in de aanpak van laaggeletterdheid?

[4] Hierbij houden we expliciet rekening te houden met de nieuwe inrichting van het educatiebestel na 2015.

2. ***Hoe ervaart en ziet de doelgroep (laaggeletterden) en de partijen in het veld de activiteiten en inspanningen van de door het ministerie van OCW gefinancierde actoren?***
    a. Heeft ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie effect gehad op het gebied van de vier programmalijnen onderwijs (1), regio's (2), bedrijfsleven (3) en gezin en gezondheid (4), en zo ja, hoe? Oftewel, hoe worden de door Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie geleverde inspanningen om e.e.a. te realiseren, door de doelgroep laaggeletterden, maar ook door gemeenten, bibliotheken, het ambassadeursnetwerk, de roc's, educatieaanbieders, sociale partners, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties, gezondheidscentra en woningcorporaties, ervaren?
    b. Is het effect van het beleid ten behoeve van de aanpak van laaggeletterdheid verhoogd door de kennis, expertise en ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie, oftewel: was hun steun, kennis en expertise behulpzaam bij de aanpak en implementatie?
    c. Is het effect van het beleid verhoogd door meer samenhang in de aanpak van laaggeletterdheid door (meer) samenwerking met en ondersteuning van organisaties binnen de publieke en private sectoren (gemeenten, consultatiebureaus, bibliotheken, scholen, particuliere opleidingsorganisaties, provincies en werkgevers)?

3. ***Welke landelijke taken en middelen zijn nodig zodat op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid in de toekomst efficiënt en effectief kan worden uitgevoerd***?
    a. In welke mate zijn de acties uit het Actieplan uitgevoerd? Welke acties zijn niet gerealiseerd en waarom niet?
    b. Wat is er voor nodig om deze alsnog te laten slagen?
    c. Op welke vlakken en bij welke activiteiten heeft de doelgroep behoefte (aan ondersteuning) na alle inspanningen van de afgelopen jaren?
    d. Hoe kan dit gerealiseerd worden?

4. ***Is de portal oefenen effectief bij de aanpak van laaggeletterdheid?***
    a. Hoeveel mensen maken gebruik van dit portal?
    b. Hoe ervaren zij de portal?
    c. Heeft (het oefenen met) de portal hen daadwekelijk geholpen om een stapje verder te komen in het leren lezen & schrijven en bij het vergroten van hun zelfredzaamheid?

1.3 Afbakening evaluatie

Het Actieplan Laaggeletterdheid is onderdeel van de keten die er uiteindelijk op gericht is het probleem van laaggeletterdheid aan te pakken. Het Actieplan is daarmee onderdeel van de beleidsinterventie, maar is niet de volledige beleidsinterventie. De evaluatie omvat de acties en maatregelen uit het *Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015*, met uitzondering van de zes pilots in het kader van *'Taal voor het Leven'* die worden uitgevoerd onder aansturing van Stichting Lezen & Schrijven[5]. Daar waar onder het Actieplan vooral partijen zijn samengebracht en netwerken zijn ontsloten, ligt de focus van Taal voor het Leven op het daadwerkelijk verbeteren van de taalvaardigheden van de doelgroep laaggeletterden. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderhavige onderzoek, vormt de toedeling of herkenbaarheid van activiteiten door de respondenten een aandachtspunt. Uit de door ons gevoerde gesprekken en uit de enquête-resultaten (ook bij eerdere metingen door de Maastricht University) blijkt dat respondenten vaak

[5] Maastricht University Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics heeft de evaluatie van de pilot reeds uitgevoerd.

geen onderscheid (kunnen) maken tussen de activiteiten die onder Taal voor het Leven worden uitgevoerd en de activiteiten die onder de programmalijnen van het Actieplan vallen. Taal voor het Leven vormt geen onderdeel van het Actieplan, maar is wel een belangrijke interventie om laaggeletterdheid terug te dringen.

De intermediaire organisaties zijn verdeeld over vier verschillende programmalijnen; onderwijs, regio's, bedrijfsleven en gezin en gezondheid. Het Steunpunt is verantwoordelijk voor de programmalijn onderwijs en de Stichting voor de overige drie programmalijnen. In de praktijk blijken echter niet alle activiteiten en samenwerkingspartners zo strikt aan een programmalijn verbonden. In het Actieplan vallen bibliotheken en roc's onder de programmalijn Onderwijs en gemeenten onder de programmalijn regio's. Alle drie de typen organisatie zijn echter betrokken bij het opbouwen van regionale infrastructuren en daarom samenwerkingspartner van zowel het Steunpunt als de Stichting. Om die reden zijn de roc's, de bibliotheken en de gemeenten betrokken bij de evaluatie van de activiteiten van beide organisaties.

In de rapportage wordt de Stichting Lezen & Schrijven aangeduid als de Stichting en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie als het Steunpunt.

1.4 Aanpak van de evaluatie

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van verschillende bronnen (multi approach): bestaande data uit de monitoring van activiteiten door de betrokken actoren, uitgevoerde (deel)evaluaties en aanvullende bevraging van actoren en doelgroepen door middel van interviews, focusgroepen en vragenlijsten. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de methodieken die per onderzoeksvraag door ons zijn ingezet.

Tabel 1.1 Overzicht van onderzoeksmethodes per hoofdvraag

Methode / Vraag	Vraag 1 Resultaat Actie-plan 2012-2015	Vraag 2 Mening organisaties en doelgroep	Vraag 3 Landelijke taken en middelen	Vraag 4 Effectiviteit portal
Desk research	✓			✓
Interviews (OC&W, de Stichting, het Steunpunt, St. ABC, St. Expertisecentrum ETV.nl)	✓			✓
Telefonische interviews met organisaties onder de programmalijnen	✓	✓	✓	
Enquête onder organisaties bereikt onder programmalijnen		✓	✓	✓
Focusgroep (1)		✓		
Focusgroep (2)		✓		✓

In totaal zijn er 26 telefonische interviews afgenomen met vertegenwoordigers van organisaties die onder de verschillende programmalijnen samen hebben gewerkt met het Steunpunt en/of de Stichting.

Wat betreft de enquête onder de participerende organisaties is aangesloten bij de enquête die de Maastricht University periodiek uitvoert onder samenwerkingspartners van de Stichting en naar de

waardering van de inzet van de Stichting. Hiertoe zijn door het evaluatieteam aanvullende vragen opgesteld die door de Universiteit Maastricht aan de enquête zijn toegevoegd[6]. De enquête is uitgezet onder 560 samenwerkingspartners van de Stichting, met een netto respons van 211 (38%). Verdeeld naar type organisatie ziet de respons er als volgt uit.

Tabel 1.2 Voor welk type organisatie werkt u (N=211)?

	#	%
Gemeente/ beleid	60	28%
Dienstverlenings- of productiebedrijf	44	21%
Zorginstelling	13	6%
Onderwijsinstelling	25	12%
Gezondheids- en welzijnsinstelling	37	18%
Bibliotheek	20	10%
Overig	12	6%
Totaal	**211**	**100%**

De respons is representatief naar type organisatie wanneer deze vergeleken wordt met alle contactpersonen (de populatie) die zijn aangeschreven. Bij de analyse van de enquête zijn de resultaten tussen de type organisaties met elkaar vergeleken. Om te bepalen of de verschillen significant zijn, is gebruik gemaakt van de Chi-kwadraat toets.

De focusgroepen

In het kader van deze evaluatie zijn met behulp van focusgroepsgesprekken de ervaringen van de laaggeletterden in kaart gebracht over de activiteiten die worden uitgevoerd in het Actieplan. Focusgroepen geven inzicht in houdingen en meningen van de laaggeletterde doelgroep. De gesprekken hadden tot doel om in beeld te brengen hoe laaggeletterden zijn bereikt, en hoe ze de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren. Omdat laaggeletterden relatief lastig te bereiken zijn, organiseerden we de focusgroepen via de organisaties die direct werken met de doelgroep (roc's, bibliotheken). In totaal 17 laaggeletterden hebben aan de gesprekken deelgenomen.

We maken een onderscheid tussen twee interviewgroepen, namelijk autochtone laaggeletterden (NT1; Nederlands als eerste taal), waarbij de achterliggende problematiek vaak geassocieerd is met een laag opleidingsniveau (en gecombineerd kan zijn met leerproblemen) en anderstaligen (NT2; Nederlands als tweede taal), waarbij de achterliggende problematiek vooral de gebrekkige beheersing van het Nederlands is. Het scheiden van deze twee groepen is zinvol, omdat de betreffende doelgroepen zich makkelijker met elkaar verstaan wanneer zij vanuit een gedeelde problematiek ervaringen uitwisselen.

De organisatie van de focusgroepen met laaggeletterden is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met een roc en een bibliotheek. In bijlage II is de werkwijze van de focusgroepen opgenomen.

[6] In Bijlage III zijn de afwegingen opgenomen om geen tweede enquête onder de samenwerkingspartners van de Stichting af te nemen.

2 Achtergrond en hoofdlijnen Actieplan

2.1 Beleidsachtergrond

2.1.1 Probleemschets

Laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem. Het gaat om een onderwerp waar vaak nog een taboe op rust, en om kwetsbare doelgroepen die niet altijd makkelijk te bereiken zijn. De impact van laaggeletterdheid is groter dan alleen op taalvaardigheden: laaggeletterdheid heeft ook gevolgen voor de positie op de arbeidsmarkt, maatschappelijke participatie en gezondheid: laaggeletterden zijn minder vaak actief op de arbeidsmarkt, participeren minder vaak in vrijwilligerswerk en hebben minder vertrouwen in de politiek en de mensen om hen heen (Buisman et al, 2013). De aanpak van laaggeletterdheid vraagt daarom zowel om het bevorderen van bewustwording over dit onderwerp, als om het actief bereiken van laaggeletterden, om zo hun kansen in het dagelijks leven en op de arbeidsmarkt te verbeteren.

Rond het begrip laaggeletterdheid worden verschillende niveau-aanduidingen en definities gehanteerd. In Nederland wordt laaggeletterdheid vaak gedefinieerd als de groep volwassenen die op het gebied van taalvaardigheden onder niveau 1F van het Nederlandse referentieniveau taal en rekenen presteert. Dit is het niveau dat kinderen aan het einde van de basisschool worden geacht te halen. Daarnaast bestaat een internationale definitie van laaggeletterdheid, afkomstig uit onderzoek naar vaardigheden van volwassenen in OECD-landen (IALS, ALL- en PIAAC-onderzoeken). De OECD definieert geletterdheid als het vermogen om geschreven teksten (digitaal of op papier) te begrijpen en te analyseren. Maar ook om met die informatie adequaat te kunnen handelen: een formulier invullen, een routeplanner gebruiken, een bijsluiter lezen of financiële producten te kunnen beoordelen. Dit stelt mensen in staat om actief deel te nemen aan de maatschappij, doelen te bereiken en zich verder te ontwikkelen. Laaggeletterden zijn die volwassenen, die op de laagste niveaus van taalvaardigheden uit deze internationale onderzoeken presteren (OECD, 2013). Het gaat volgens deze definitie om 12 procent van de volwassenen tussen 16 en 65 jaar, dat zijn 1,3 miljoen mensen in Nederland.

Laaggeletterden vormen echter geen uniforme groep. Een deel van de laaggeletterden (zo’n 300.000 mensen) beschikt over zeer lage taalvaardigheden en bevindt zich op de grens van analfabetisme. Daarnaast is er een grotere groep laaggeletterden (rond 1 miljoen mensen) met taalvaardigheden op een wat hoger niveau. Laaggeletterdheid komt vaker voor onder bepaalde bevolkingsgroepen: ouderen, laagopgeleiden en allochtonen. Overigens is de meerderheid van de laaggeletterden autochtoon (Buisman et al, 2013).

Tabel 2.1 Percentage laaggeletterden onder verschillende bevolkingsgroepen in Nederland (16-65 jaar)

		laaggeletterd
Geslacht	Man	11%
	Vrouw	13%
Leeftijd	16-25	5%
	26-35	8%
	36-45	9%
	46-55	14%
	56-65	22%

		laaggeletterd
Opleidingsniveau	Lager onderwijs	42%
	Vmbo bb-kb/mbo-1	24%
	Vmbo gl/tl	14%
	Mbo 2 of hoger	9%
	Havo/vwo	3%
	Hbo	2%
	Wo	3%
Etniciteit	Autochtoon	8%
	Eerste generatie	37%
	Tweede generatie	9%

Bron: Buisman & Houtkoop, 2013.

Niet iedereen die tot de laaggeletterde groep behoort, ervaart in het dagelijks leven problemen met taal. Het merendeel van de laaggeletterden heeft betaald werk en heeft toegang tot computers en internet. Zo'n 30 procent van de laaggeletterden is maatschappelijk actief en doet vrijwilligerswerk.

Toch vormt laaggeletterdheid een risico. In vergelijking met mensen die over voldoende taalvaardigheden beschikken, zijn laaggeletterden minder vaak actief op de arbeidsmarkt, hebben minder vaak een vaste aanstelling, ontvangen vaker een laag inkomen, hebben minder vertrouwen in de politiek en de medemens en beoordelen hun gezondheid vaker als matig tot slecht (Buisman et al, 2013).

Ook vormen laaggeletterden een dynamische groep. Taalvaardigheden worden verworven in het onderwijs, maar onderhouden en verder ontwikkeld door het gebruik van taal in het dagelijks leven en op het werk. Hiervoor geldt de stelling 'use it or lose it': voor het gebruik van kennis en vaardigheden is het belangrijk ze te gebruiken. Er zijn dan ook mensen die uit de laaggeletterde doelgroep verdwijnen omdat zij een taalcursus volgen, maar er is ook sprake van nieuwe instroom van laaggeletterden, bijvoorbeeld onder ouderen.

Laaggeletterden weten lang niet altijd de weg naar een scholingstraject te vinden en het blijkt een lastig te bereiken doelgroep. Een deel van de laaggeletterden is zich bewust van de problemen met lezen en schrijven en schaamt zich daar voor. Voor deze doelgroep zien we dat een taaltraject een positieve bijdrage kan leveren. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat toename in zelfvertrouwen een belangrijk effect is van deelname aan taalcursussen ook als het taalniveau niet significant toeneemt (Eldred 2002; Ward & Edwards, 2002; Balatti, Black & Falk, 2006; Tett, Hall et al, 2006). De meeste laaggeletterden (ruim 90%) ervaren zelf echter geen problemen en schatten het niveau van taalvaardigheden als voldoende in (Houtkoop, et al, 2012).

Laaggeletterdheid is een complex probleem, dat een aanpak met een lange adem vergt. Maar investeren in laaggeletterdheid loont. Uit internationaal onderzoek blijkt dat een voldoende niveau van taalvaardigheid niet alleen goed is voor het individu, maar ook belangrijk is voor Nederland als geheel omdat het bijdraagt aan economische groei (Hanushek & Woessmann, 2008). In onderzoek van Kok en Scholte (2013) wordt het rendement van het bijscholen van alle laaggeletterden in Nederland (eenmalig) op zo'n 700 miljoen euro geschat. Dat potentiële rendement wordt behaald door hogere productiviteit en gezondheidswinst. Het bedrag is gebaseerd op een aantal van 1,1 miljoen laaggeletterden die met succes een cursus geletterdheid afronden.

2.1.2 *Beleid*

Vanuit het beleid wordt onderkend dat de verscheidenheid binnen de groep laaggeletterden vraagt om een gedifferentieerde aanpak, die past bij de situatie van verschillende doelgroepen. Soms zal een taalcursus via het roc een passend aanbod vormen, in een ander geval een digitale leeromgeving (bijvoorbeeld via Oefenen.nl) of ondersteuning door (taal)vrijwilligers.

In de kabinetsplannen om taalvaardigheid van laaggeletterden te bevorderen - het *Actieplan Laaggeletterdheid* - wordt ingespeeld op de diversiteit van de doelgroep. Er wordt ingezet op het via een breed netwerk van organisaties bereiken van laaggeletterden in verschillende sectoren. De Stichting en het Steunpunt zijn primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van dit Actieplan.

Daarnaast is ook voor volwasseneneducatie (ve) een belangrijke taak weggelegd in de ondersteuning van het Actieplan. Daarbij geldt dat de focus in het onderwijsaanbod van ve scherper komt te liggen op Nederlands als Tweede taal (NT), en taal- en rekenonderwijs gericht op alfabetisering of toegang tot het mbo. Opleidingen zijn bedoeld voor laaggeletterde Nederlanders en niet-inburgeringsplichtige migranten.

Onder de ve vallen drie soorten opleidingen:

- Opleidingen Nederlandse taal en rekenen (met daarbij digitale vaardigheden) gericht op alfabetisering (1F) en gericht op het ingangsniveau van het beroepsonderwijs (2F);
- Opleidingen Nederlands als tweede taal naar niveau A2;
- VAVO (mavo-havo-vwo voor volwassenen), hieraan nemen vooral uitvallers deel uit het initieel onderwijs die langs deze weg alsnog een diploma halen. Het vavo valt onder aansturing van de rijksoverheid en is belegd bij de roc’s.

Vanuit de gedachte dat een digitale leeromgeving deelname aan taaltrajecten onder de laaggeletterde doelgroep kan verhogen, wordt ingezet op digitale leeromgevingen. Leren via het internet kan een barrière tot leren wegnemen: een deel van de laaggeletterden heeft geen positieve ervaringen met ‘schools’ onderwijs en kunnen online op eigen kracht, eigen tempo en in eigen tijd aan taalvaardigheid werken. Sinds 2003 ontwikkelt Stichting ETV digitale leeromgevingen voor deze doelgroep.

2.2 Het Actieplan

Zoals hierboven aangegeven vormt het *Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015* de kern van de aanpak van laaggeletterdheid in Nederland. In deze paragraaf schetsen wij het Actieplan op hoofdlijnen.

Het Actieplan is gericht op:

1. het bevorderen van geletterdheid onder jongeren;
2. het bevorderen van geletterdheid onder volwassenen;
3. het voorzien in gedegen evaluatie en innovatie.

De ondersteunende activiteiten gericht op het bevorderen van geletterdheid zijn in het Actieplan opgedeeld in vier programmalijnen:

1. Onderwijs;
2. Regio’s;
3. Bedrijfsleven;
4. Gezin & Gezondheid.

Het Steunpunt is verantwoordelijk voor programmalijn 1 en de Stichting voor de programmalijnen 2, 3 en 4, in samenwerking met andere partijen, zoals Stichting ABC en Stichting Expertisecentrum ETV.nl. We lichten deze programmalijnen hier kort toe.

Steunpunt taal en rekenen, programmalijn onderwijs

Onder deze programmalijn richt het Steunpunt zich op het verstrekken van informatie (helpdesk). Als makelaar zorgt het Steunpunt ervoor dat aanbieders van opleidingen op het gebied van volwasseneneducatie in contact kunnen komen met het beschikbare aanbod aan ondersteunende producten en diensten. Daarnaast verzamelt het Steunpunt best practices, ontwikkelen ze eventueel nieuwe instrumenten en treedt het Steunpunt op als regisseur. Activiteiten:

1. organiseren van uitwisseling tussen organisaties en bevorderen van samenwerking (synergie creëren);
2. organiseren van de helpdesk functie (informeren en kennisdelen);
3. voeren van projectmanagement over ontwikkelactiviteiten;
4. stimuleren (vervullen van een aanjaagfunctie).

Stichting Lezen & Schrijven, overige programmalijnen

In *Activiteitenplannen* van de Stichting wordt de aanpak van de overige programmalijnen regio's, bedrijfsleven & gezin en gezondheid nader geconcretiseerd. Communicatie en bewustwording zijn daarbij belangrijke overkoepelende activiteiten.

De rode draad in de programmalijnen is dat de Stichting zich richt op het vinden en ***activeren en verbinden*** van bondgenoten: agenderen van laaggeletterdheid en het smeden van samenwerkingsverbanden tussen partijen (bedrijven, welzijnsorganisaties, bibliotheken etc.) die kunnen bijdragen aan het aanpakken van laaggeletterdheid. Deze organisaties worden gezien als belangrijke 'vindplaatsen van laaggeletterden' in de brede zin van het woord: niet alleen *werkgever* van laaggeletterden, maar ook *dienstverlener* (laaggeletterden komen aan het loket).

Wat betreft de ***werkgeversrol*** richt de Stichting zich op het stimuleren van structurele aanpak van laaggeletterdheid binnen bedrijven en organisaties, als onderdeel van goed werkgeverschap. De Stichting heeft een praktische methodiek (*Stappenplan*) ontwikkeld die deze organisaties helpt om bewustwording over laaggeletterdheid binnen de organisatie te creëren, laaggeletterdheid bespreekbaar te maken en laaggeletterden door te verwijzen naar een taaltraject. Deze methodiek omvat onder andere trainingen (zoals *Herkennen en Doorverwijzen*), materialen (*Taalkracht*) en e-learning modules. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de duurzame verankering van beleid rond laaggeletterdheid binnen organisaties.

Naast het activeren en verbinden heeft de Stichting een ***dienstverlenende*** rol en ondersteunt organisaties bij het ontwikkelen en de implementatie van beleid en het toeleiden van cliënten (zoals burgers aan het loket, zorgcliënten) naar taalscholing.

Per programmalijn is een aantal specifieke doelen benoemd:

Programmalijn regio's:

Verspreid over 2012-2015 ondersteunt de Stichting ieder jaar (getrapt) een aantal regio's intensief. Doel is om de aanpak jaarlijks te verankeren in deze regio's en de overige op aanvraag en waar zich kansen voordoen te ondersteunen en onderhouden. Uiteindelijk wil de Stichting bewerkstelligen dat in alle regio's in Nederland een duurzame aanpak bestaat in het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid.

Programmalijn bedrijfsleven:

De programmalijn bedrijfsleven richtte zich in eerste instantie specifiek op drie sectoren waarin het grootste aantal laaggeletterden werkzaam is: Industrie & Energie, Handel & Horeca en Financiële & Zakelijke dienstverlening. De keus voor deze sectoren is gedurende de looptijd aangepast. Er wordt via een convenant met de Stichting van de Arbeid geïnvesteerd in een branchegerichte aanpak.

Programmalijn gezin en gezondheid:

Programmalijn gezin en gezondheid richt zich enerzijds op de kinderopvang en jeugdgezondheidszorg, anderzijds op de zorg- en welzijnssector. Doel is zowel om laaggeletterde medewerkers in deze sectoren op te sporen, als om zorgprofessionals in te zetten om laaggeletterde cliënten (en hun kinderen) te bereiken.

2.2.1 Portal Oefenen.nl

Naast de activiteiten van de Stichting en het Steunpunt vallen ook de activiteiten van de portal Oefenen.nl onder de scope van het Actieplan. Het bereiken van laaggeletterden via digitale leeromgevingen wordt als een succesvolle strategie beschouwd om het taalaanbod te vergroten en te verbreden. Expertisecentrum ETV maakt multimediale oefen- en instructieprogramma's voor laagopgeleiden en laaggeletterden. De ETV.nl-materialen bestaan uit oefenwebsites, beeldmateriaal, praktische werkboeken en gedrukt ondersteunend materiaal. Het online materiaal is te vinden op de oefenportal. Oefenen.nl is een startpunt voor mensen die op internet aan de slag willen met het verbeteren van hun basisvaardigheden. Mensen oefenen met taal, rekenen, internetten en omgaan met geld. Er zijn ook organisaties die gebruik maken van Oefenen.nl. Sinds 2012 is dit niet meer gratis, maar moeten organisaties een licentie kopen om hiermee te kunnen werken.

3 Evaluatiekader

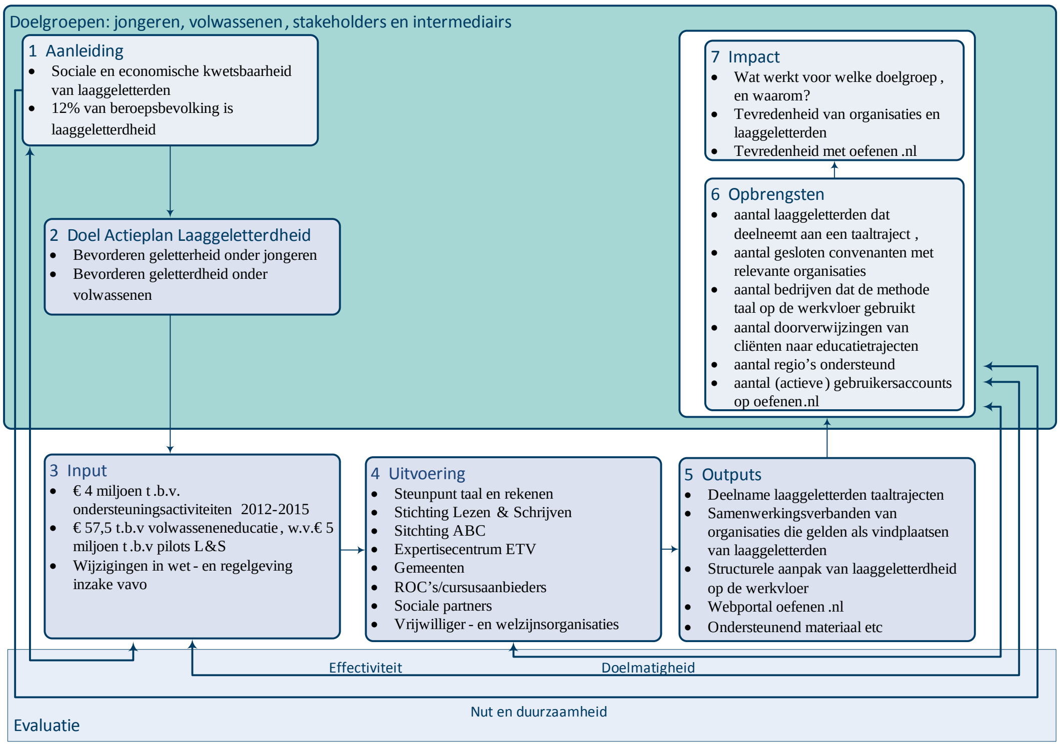
3.1 Inleiding

Om tot een systematische beoordeling van het Actieplan te komen, is gebruikgemaakt van een evaluatiekader. Dit kader maakt duidelijk welk doel (of doelen) er met het Actieplan worden beoogd, op welke wijze (met welke middelen) dit gebeurt en welke effecten (op welk niveau) hiervan verwacht worden. Het evaluatiekader wordt in dit hoofdstuk toegelicht en vormt de basis voor onze aanpak van de evaluatie. Het hoofdstuk sluit af met een reconstructie van de beleidstheorie van het Actieplan: hoe wordt het beleid geacht te werken, welke interventies worden als (meest) werkzaam werden gezien, en wat waren de verwachtingen omtrent de resultaten en opbrengsten?

3.2 Evaluatiekader

Figuur 3.1 schetst het kader voor de evaluatie van het Actieplan laaggeletterdheid.

Figuur 3.1 Evaluatiekader



Doel van het Actieplan

Het Actieplan kent zowel een preventieve aanpak, gericht op bevorderen van geletterdheid onder jongeren, als een (meer) curatieve aanpak gericht op het bevorderen van geletterdheid onder volwassenenen.

Input

Om de doelstellingen van de maatregelen te vertalen naar de uitvoering van concrete acties is de inzet van financiële middelen en mensen nodig. De weergegeven inputs in de Figuur 3.1 betreffen alleen de middelen vanuit OCW. Naast de beschikbare middelen voor volwasseneneducatie

(57,5miljoen euro), inclusief vijf miljoen t.b.v pilots uitgevoerd door de Stichting, is vier miljoen euro beschikbaar voor ondersteuningsactiviteiten door de Stichting, in samenwerking met Stichting ABC en de Stichting ETV.nl.

Uitvoering
Voor een succesvolle uitvoering van het Actieplan is effectieve samenwerking van private en (semi-) publieke organisaties en overheden noodzakelijk. Hierbij gaat het ondermeer om: gemeenten, consultatiebureaus, bibliotheken, scholen, particuliere opleidingsorganisaties, provincies en werkgevers. In de voorliggende evaluatie ligt de focus op de actoren met een taakstelling onder het Actieplan (de Stichting, ETV, Steunpunt).

Outputs
De outputs van beleid hebben betrekking op acties in termen van onder andere educatietrajecten en -middelen, aantallen deelnemers, (gebruik van) websites. Aangezien de overheid voor de uitvoering van het Actieplan van vele partijen afhankelijk is, kan ook de mate waarin deze partijen worden bereikt als een belangrijke output van het beleid worden gezien. Hierbij gaat het om indicatoren die iets zeggen over het bereik onder de samenwerkingspartijen die hierboven bij de uitvoering zijn genoemd.

Opbrengsten
De opbrengsten van het beleid hebben betrekking op de resultaten van de acties zoals hierboven beschreven. Het gaat dan onder andere om het aantal laaggeletterden dat deelneemt aan een taaltraject, het aantal gesloten convenanten met relevante organisaties (zie de figuur).

Impact
Voor deze evaluatie beschrijven wij impact als “wat werkt, voor welke doelgroep, en waarom”. Dat maken we, voor zover mogelijk, inzichtelijk aan de hand van:
- uitkomsten van beleidsevaluaties;
- ervaringen van laaggeletterden en betrokken organisaties.

Doelbereik en doelmatigheid
Van effectief beleid (doelbereik) is sprake wanneer de uitgevoerde acties leiden tot de beoogde doelen van het beleid/Actieplan. Van doelmatigheid is sprake wanneer de geïnvesteerde middelen (zowel financieel als materieel) in verhouding staan tot de gerealiseerde opbrengsten van het Actieplan.

Relatie met de onderzoeksvragen van OCW
De evaluatievragen van OCW hebben zowel betrekking op de effectiviteit - resultaat– (onderzoeksvraag 1) als doelmatigheid (onderzoeksvraag 3). Onderzoeksvraag 2, die gaat over de ervaring en beleving van de ondernomen acties door de doelgroep (laaggeletterden) heeft meer betrekking op de impact van uitvoering van activiteiten en inspanningen van de door het ministerie van OCW gefinancierde actoren. Onderzoeksvraag 4, tot slot, betreft de gepercipieerde effectiviteit van de portal Oefenen, bij de aanpak van laaggeletterdheid.

3.3 Vergelijking van de beleidstheorie

De weergave van het evaluatiekader betreft feitelijk een interpretatie van de beleidstheorie van het Actieplan. De vraag is of deze interpretatie ‘klopt’. Een belangrijke eerste stap in onze aanpak was dan ook de reconstructie en validatie van veronderstelde relaties in het evaluatiekader. Op basis van documentanalyse en gesprekken met bij het Actieplan betrokken beleidsmedewerkers van

OCW is de achterliggende beleidstheorie gereconstrueerd en waar nodig nader geëxpliciteerd.[7] Deze theorieën zijn elk optelsommen van hypothesen over de werkzaamheid van het beleid c.q. van verschillende beleidsinterventies. Het doel was na te gaan hoe het beleid geacht wordt te werken, welke interventies als (meest) werkzaam werden gezien, en uiteindelijk welke opbrengsten als resultaat van het beleid werden voorzien.

In dit hoofdstuk wordt de beleidstheorie uiteen gezet. Achtereenvolgens komen aan de orde:
- beleidscontext;
- probleemmechanismen en beleidsinterventies;
- vormgeving van beleid: partijen uit het actieplan;
- uitkomsten van het beleid, inclusief neven-uitkomsten.

3.3.1 *Beleidscontext*

Van Aanvalsplan naar Actieplan
Het Actieplan 2012-2015 borduurt voort op het Aanvalsplan laaggeletterdheid 2006-2011. Dit aanvalsplan zette in op het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid en leesbevordering. Daarbij stond een ketenaanpak centraal: overheden (gemeenten en provincies) werken samen met scholen, werkgevers, bibliotheken, maatschappelijke organisaties en andere betrokken partijen in de bestrijding van laaggeletterdheid. Daarbij werd zo veel mogelijk aangesloten bij bestaande lokale en regionale initiatieven. Het vinden van laaggeletterden en het toeleiden van deze doelgroep naar een taalcursus is niet eenvoudig. Vaak rust er een taboe op het onderwerp en schamen laaggeletterden zich. Om laaggeletterden te bereiken lag in het Aanvalsplan de focus op intermediaire organisaties zoals werkgevers en gemeenten: zij stonden als werkgever, uitvoerder van sociale zekerheid en opdrachtgever van volwasseneducatie dicht bij de doelgroep, en verwacht werd dat laaggeletterden daar het best kon worden geïdentificeerd en bereikt.

Er werden concrete streefcijfers genoemd **als uitkomsten van het beleid**, onder andere een daling van het percentage laaggeletterde vo-leerlingen van 11 procent naar 10 procent, verhoging van het aantal deelnemers aan taalcursussen naar 12.500 en een verdubbeling van het aantal deelnemende werkgevers dat actief bijdraagt aan de bestrijding van laaggeletterdheid. Ook **interventies gericht op** bewustwording en taboedoorbreking vormden een belangrijke component van het Aanvalsplan. Men veronderstelde dat bewustwording en taboedoorbreking aan de kant van de doelgroep belangrijke voorwaarden vormden voor succes van beleidsmaatregelen: als men zich bewust is geworden van de eigen laaggeletterdheid en zich niet schaamt, dan worden veranderingsmechanismen die leiden tot de oplossing van het probleem zichtbaar.

De eindrapportage met de belangrijkste opbrengsten van het Aanvalsplan werd opgesteld door Cinop[8]. Daarin wordt geconstateerd dat het bewustzijn voor het probleem laaggeletterdheid weliswaar is toegenomen, maar dat de proportie laaggeletterden in Nederland constant is gebleven en naar verwachting rond 2020 nog steeds 10 procent zal zijn. De deelname aan lees- en schrijfcursussen neemt vanaf 2006 fors toe, stagneert vanaf 2008 en daalt vanaf 2010. Uit de evaluatie van het Aanvalsplan blijkt niettemin dat er belangrijke stappen zijn gezet. Zo is er meer maatschappelijke aandacht gekomen voor het vraagstuk, is de problematiek meer bespreekbaar geworden en in toenemende mate uit de taboesfeer gehaald, zijn er meer partijen (publiek en privaat) bij het vraagstuk betrokken geraakt en is er een infrastructuur ontstaan van publieke en private instellingen. Ook laat onderzoek zien dat educatie een positief en duurzaam effect heeft op

---
[7] Gebaseerd op de methodiek voor verklarende evaluatie (zie Pater et al, 2012).
[8] Cinop (2011). Opbrengsten in beeld. Rapportage Aanvalsplan Laaggeletterdheid 2006-2010. Cinop: s'Hertogenbosch.

het maatschappelijk en persoonlijk functioneren van laaggeletterden en laagopgeleiden en daardoor bijdraagt aan sociale inclusie (De Greef, 2012).

Zoals hierboven aangegeven werden in het aanvalsplan concrete streefcijfers (terugdringen van het aantal laaggeletterden) genoemd, maar aan het eind van dat plan was duidelijk dat deze cijfers niet gehaald zouden worden. Op basis van resultaten van (inter)nationaal onderzoek naar basisvaardigheden onder volwassenen (International Adult Literacy and Life Skills Survey) werd verwacht dat het aantal laaggeletterden bij ongewijzigd beleid gelijk zou blijven. Dat komt voor een belangrijk deel omdat het een dynamische groep betreft. Er zijn mensen die uit de laaggeletterde doelgroep verdwijnen omdat zij een taalcursus volgen, maar er is ook sprake van nieuwe instroom van laaggeletterden. Daarbij gaat het om zowel jonge als oudere mensen, autochtoon en allochtoon. Ook de opbrengsten van de trajecten uit het aanvalsplan waren onvoldoende gemonitord en onderbouwd: het was op basis van de evaluatie van het Aanvalsplan niet mogelijk om inzichtelijk te maken welke methode voor welke doelgroep werkt. Mede op basis van het evaluatierapport achtte het kabinet nieuwe maatregelen nodig. Het probleem van laaggeletterdheid is complex en laat zich niet zomaar verhelpen. Na het Aanvalsplan was OCW zich bewust van het feit dat een langetermijnstrategie en een lange adem nodig zijn. In het regeerakkoord uit 2010 is dan ook de afspraak gemaakt om een Actieplan laaggeletterdheid te starten.

3.3.2 Problemen en probleemmechanismen

Het doel van het Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015 is om de geletterdheid onder de groep laaggeletterden in Nederland verder te bevorderen. Met het Actieplan beoogt het kabinet laaggeletterdheid onder alle lagen van de bevolking te agenderen en aan te pakken. Zowel uit het Actieplan als in de gesprekken met beleidsmedewerkers van OCW komt naar voren dat laaggeletterdheid wordt beschouwd als een fundamentele voorwaarde voor duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt, zelfredzaamheid van burgers en sociale cohesie.
Van het Actieplan worden structurele oplossingen verwacht, gericht op de lange termijn. Deze structurele oplossingen zijn gericht op vier problemen:

1. Het onderwijs levert voor een deel jongeren af die onvoldoende geletterd zijn.
2. Er worden te weinig laaggeletterde volwassenen bereikt.
3. De kwaliteit van scholing voor de laaggeletterde doelgroep (volwasseneneducatie) is onvoldoende.
4. Er zijn onvoldoende cijfers beschikbaar om de effecten van interventies gericht op laaggeletterdheid in kaart te kunnen brengen.

In sommige gevallen maken beleidsinterventies geen deel uit van het Actieplan op zichzelf, maar van aanpalend beleid. Er is voor gekozen om deze interventies toch bij de reconstructie te betrekken omdat zij wel relevant zijn voor het beleid ten aanzien van laaggeletterdheid.

Ad 1 Het onderwijs levert voor een deel jongeren af die onvoldoende geletterd zijn

Uit het PIAAC-onderzoek blijkt dat 5% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar laaggeletterd is (Buisman, et al, 2013). De inzet van het Actieplan richt zich in de eerste plaats dan ook op preventief investeren in taal en rekenen. Daarbij wordt verwacht dat het rendement van vroegtijdige (taal)interventies een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het voorkomen van laaggeletterdheid: jongeren die school verlaten met zwakke taalvaardigheden ‘zakken later in hun leven door het ijs’; taalvaardigheden worden verworven in het onderwijs, maar onderhouden en verder ontwikkeld door het gebruik van taal in het dagelijks leven en op het werk. Hiervoor geldt de stelling ‘use it or lose it’: voor het gebruik van kennis en vaardigheden is het belangrijk ze te gebruiken. Uit onderzoek onder volwassenen met lage taalvaardigheden blijkt dat de vaardigheden

van deze groep op latere leeftijd vaak niet actief onderhouden worden op de arbeidsmarkt (Fouarge et al, 2012).

Het veronderstelde **probleemmechanisme** is dat onvoldoende focus op taal en rekenen binnen het onderwijs en voortijdig schoolverlaten ervoor zorgt dat sommige leerlingen het onderwijs met een te laag taalniveau verlaten, en onvoldoende taalvaardig de arbeidsmarkt betreden.

Het **beoogde effect** van het Actieplan is dat door middel van een preventieve aanpak de meeste winst behaald kan worden in de bestrijding van laaggeletterdheid in Nederland: 'de kraan dichtdraaien'. Het voorkomen van laaggeletterdheid is beter dan genezen.

Er wordt verondersteld dat deze oplossing met de volgende **beleidsinterventies** kan worden bereikt:

- De invoering referentieniveaus taal en rekenen om doorlopende leerlijnen voor taal en rekenen te bevorderen;
- De centrale examinering van taal en rekenen zodat elke gediplomeerde over voldoende basisvaardigheden beschikt;
- 50 miljoen euro van het educatiebudget is overgeheveld naar taal en rekenen op het mbo.
- Het voorkomen van voortijdig schooluitval;
- Leesbevordering onder baby's (Boekstart), kinderen en jongeren (De bibliotheek op school).

De **verantwoordelijkheid** voor de uitvoering van dit aanpalend beleid gericht op de preventie van laaggeletterdheid is belegd bij het ministerie van OCW.

Ad 2 Er worden onvoldoende laaggeletterden bereikt

Laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem, dat niet vanuit beleid alleen opgelost kan worden. Een deel van het veronderstelde **probleemmechanisme** is dat de laaggeletterde groep een lastige te bereiken doelgroep vormt: mensen schamen zich voor hun lage taalniveau en vinden het lastig om hulp te vragen. Daarnaast is een deel van de laaggeletterden zich niet bewust van het feit dat hun taalniveau onvoldoende is. Voor een groot deel van deze laaggeletterden geldt dat er geen directe prikkel is om het eigen taalniveau te verhogen. Dit wijst er in de eerste plaats op dat er nog steeds behoefte is aan *bewustwording* rond het thema laaggeletterdheid. Het bereiken van deze doelgroep vergt een *inspanning van private en publieke organisaties*: zij zijn belangrijke vindplaatsen van laaggeletterden, bijvoorbeeld als werkgevers van laaggeletterden of als dienstverlener die - bijvoorbeeld aan het loket - met de laaggeletterde doelgroep in aanraking komt.

Het **beoogde effect** van het Actieplan is het vergroten van het bereik van laaggeletterden door organisaties en bedrijven die direct te maken hebben met laaggeletterden, te ondersteunen. Bedrijven, gemeenten, en zorginstellingen zijn belangrijke vindplaatsen van laaggeletterden. Zij moeten worden gemobiliseerd om laaggeletterden te bereiken, en toe te leiden naar taalscholing. Omdat burgers, werkgevers, maatschappelijke organisaties en overheden een gezamenlijk belang hebben, wordt bij de uitvoering van het Actieplan samenwerking met betrokken overheden, publieke en private organisaties en sociale partners gezocht.

De bijbehorende **beleidsinterventie** is dat in drie programmalijnen (regio's, bedrijven en gezin en gezondheid) initiatieven worden ontwikkeld die tot doel hebben:

- laaggeletterdheid op de agenda te houden;
- organisaties die reeds actief zijn in de aanpak van laaggeletterdheid te ondersteunen;
- nieuwe partijen te activeren.

De keuze voor de programmalijnen is enerzijds gebaseerd op de aansluiting bij de bestaande infrastructuur voor volwasseneneducatie (regionale aanpak). De keuze voor de programmalijnen bedrijven en gezin en gezondheid is anderzijds gebaseerd op bestaande onderzoeksgegevens over de mogelijkheden om laaggeletterden te bereiken: de meerderheid van de laaggeletterden participeert op de arbeidsmarkt, een kwart daarvan is werkzaam in de welzijnssector (Fouarge et al, 2011). Daarnaast maken laaggeletterden relatief vaker gebruik van zorg (Maassen & Van den Brink, 2006).

De **verantwoordelijkheid** voor de uitvoering van deze drie programmalijnen is belegd bij de Stichting, in samenwerking met Stichting Expertisecentrum ETV.nl de Stichting ABC. Stichting ABC is een belangenorganisatie voor en door laaggeletterden, en leidt taalambassadeurs op. Deze ambassadeurs (ervaringsdeskundigen die zelf laaggeletterd zijn geweest) werven en motiveren laaggeletterden om een taalcursus te volgen. Stichting Expertisecentrum ETV.nl ontwikkelt digitale leermiddelen voor laaggeletterden en laagopgeleiden (Oefenen.nl).
De programmalijnen zijn in het Actieplan zelf niet verder uitgewerkt in concrete beleidsinterventies. De Stichting is primair verantwoordelijk voor het uitwerken van het ondersteuningsprogramma voor de drie programmalijnen in een activiteitenplan. Per programmalijn wordt in de Activiteitenplannen van de Stichting een plan van aanpak en concrete doelstellingen geformuleerd.

Meer focus op de laaggeletterde doelgroep

De focus ligt in het Actieplan nadrukkelijker op de ondersteuning gericht op het bereiken van de laaggeletterde doelgroep zelf. Uit gesprekken met betrokken beleidsverantwoordelijken van het ministerie van OCW blijkt dat er bewust voor is gekozen om de eigen verantwoordelijkheid van stakeholders te benadrukken. Een aantal projecten uit het eerdere Aanvalsplan focusten meer op ondersteuning in het maken van plannen voor intermediaire organisaties zoals gemeenten en roc's. Deze ondersteuningsprojecten (ondersteuning aan gemeenten en provincies bij het opzetten van een lokale aanpak en regionale 'aanvalsplannen', workshops voor beleidsambtenaren van gemeente) werden in het Actieplan niet meer gesubsidieerd. Ondersteunende activiteiten zijn in het Actieplan meer gericht op scholing van professionals in het herkennen van laaggeletterden, en het ontwikkelen van instrumenten om laaggeletterden op te sporen (zoals de Taalmeter).

Deze evaluatie omvat de acties en maatregelen uit het Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015, met uitzondering van de zes pilots in het kader van 'Taal voor het Leven' die worden uitgevoerd onder aansturing van Stichting Lezen & Schrijven en geëvalueerd door Maastricht University. Dit pilotprogramma richt zich op het ontwikkelen en ondersteunen van taaltrajecten om volwassenen (die problemen ervaren met lezen of schrijven). TVHL is opgezet als aanvullende voorziening naast het bestaande, formele scholingsaanbod. Aanleiding was de daling van het aantal taalcursussen (zowel daling van het formele aanbod binnen de educatie als van het aantal deelnemers) en werd mede gevoed door de discussie over wat nu de beste aanpak van taalscholing voor volwassenen was (via het roc, werkgevers of private aanbieders).

De meer directe focus op de doelgroep krijgt daarnaast vorm in het pilotproject Taal voor het leven (TVHL), bedoeld als innovatieve manier om taalscholing voor laaggeletterden aan te bieden via vrijwilligers (zie tekstbox).

Ad 3 De kwaliteit van scholing voor de laaggeletterde doelgroep (volwasseneneducatie) is onvoldoende

Slechts een klein deel van de volwassenen in Nederland neemt deel aan een educatie(taal)traject: in het schooljaar 2010-2011 waren dat er ongeveer 22.000 (CBS, 2012). Een deel van deze groep is laaggeletterd. Het budget van volwasseneneducatie is de afgelopen jaren afgenomen en daarmee is ook het aantal deelnemers van educatie sterk gedaald. De deelname aan lees- en schrijfcursussen stagneerde vanaf 2008 en daalde vanaf 2010.

Het veronderstelde **probleemmechanisme** is in de eerste plaats dat het scholingsaanbod onvoldoende aansluit bij de behoefte van de laaggeletterde doelgroep: de volwasseneneducatie is te aanbodgericht en er wordt onvoldoende maatwerk geleverd voor laaggeletterden. De behoeften van de laaggeletterde doelgroep is divers: onder allochtone laaggeletterden bestaat vaak behoefte aan een reguliere lees- en schrijfcursus, terwijl autochtonen niet altijd onderkennen dat zij over gebrekkige lees- en schrijfvaardigheden beschikken of zich schamen. In dat geval is het effectiever om taallessen in te bedden in cursussen gericht op digitale vaardigheden, of op het schrijven van sollicitatiebrieven.

Een tweede **probleemmechanisme** is dat gemeenten verplicht zijn om educatietrajecten in te kopen bij roc's: door gedwongen winkelnering is de prijs/kwaliteitverhouding niet transparant.
Het **beoogde effect** is kwaliteitsverbetering van de volwasseneneducatie door middel van een wijziging in de wet- en regelgeving inzake vavo en overige educatieopleidingen. Ofschoon dit beleid geen deel uitmaakt van het Actieplan en dus feitelijk bij het aanpalend beleid behoort, is het relevant deze ontwikkeling bij de reconstructie te betrekken.
De bijbehorende **beleidsinterventies** zijn:

- scherpere focus op taal en rekenen binnen de volwasseneducatie;
- ontwikkeling van Standaarden en Eindtermen tot niveau 1F;
- Gemeenten en roc's maken duidelijke afspraken over de prijs-kwaliteit verhouding van de educatietrajecten.

De **verantwoordelijkheid** voor de uitvoering van beleid is belegd bij het Steunpunt volwasseneneducatie. Het Steunpunt is belast met het implementeren en ondersteunen van de beleidsinterventies uit het Actieplan die gericht zijn op educatie. Deze beleidsinterventies worden ondergebracht binnen de programmalijn Onderwijs uit het Actieplan.

Focus aanbrengen binnen educatie: standaarden en eindtermen
Er is gekozen om meer focus aan te brengen binnen het stelsel van de volwasseneneducatie. In de eerste plaats zijn onder leiding van het Steunpunt opleidings- en eindtermen tot niveau 1F ontwikkeld, die aansluiten bij de referentieniveaus. Daarvan werd verwacht dat het publieke en private scholingsaanbieders zou helpen de opbrengsten van taaltrajecten inzichtelijk te maken, en de kwaliteit en effectiviteit van taaltrajecten te verbeteren.

Taal, rekenen en digitale vaardigheden
Daarnaast zijn binnen het Actieplan structurele wijzigingen van het educatie-aanbod doorgevoerd. De educatieopleidingen richtten zich inhoudelijk alleen op basisvaardigheden. Wel is in het Actieplan het begrip 'geletterdheid' breder ingevuld dan in het eerdere aanvalsplan. In het Actieplan ligt de focus niet langer alleen op Nederlandse taal, maar ook op rekenen en digitale vaardigheden. Er wordt steeds meer aanspraak gedaan op deze vaardigheden van mensen, en alleen scholings-aanbod gericht op deze vaardigheden wordt nog bekostigd. Dit heeft grote gevolgen voor het aanbod van volwasseneducatie: het lesaanbod op het gebied van bijvoorbeeld sociale vaardigheden wordt niet langer bekostigd. Deze vaardigheden komen alleen nog aan bod in het kader van een taalscholingstraject.

Gemeenten aan zet
OCW verwacht dat gemeenten een belangrijke regierol kunnen vervullen in de aanpak van laaggeletterdheid. Zij staan dichter bij de laaggeletterde inwoners, en kunnen beleid richten op specifieke laaggeletterde doelgroepen die in de gemeente wonen. Voor complex beleid is centrale sturing en het gebruik van blauwdrukken minder geschikt.

Ad 4 Er zijn onvoldoende cijfers beschikbaar om de effecten van interventies gericht op laaggeletterdheid in kaart te kunnen brengen

Met dit Actieplan hoopt OCW beter zicht te krijgen op de effecten van de maatregelen uit het Actieplan voor verschillende doelgroepen. Het eerdere aanvalsplan leverde geen duidelijk beeld op van de effectiviteit van specifieke interventies voor verschillende laaggeletterde doelgroepen. Er zijn onderzoeksgegevens beschikbaar die inzicht bieden in de omvang van verschillende laaggeletterde groepen in Nederland (ALL- en PIAAC-data). Maar deze cijfers verschaffen geen inzicht in de effecten van specifieke beleidsinterventies die in het kader van het Actieplan worden gepleegd.

Het **veronderstelde probleemmechanisme** is dat zonder gedegen onderzoek en monitoring er geen beeld kan worden verkregen van de opbrengsten en de contexten waarbinnen interventies gericht op laaggeletterden werkzaam zijn. Deze gegevens zijn noodzakelijk om effectief beleid te kunnen vormgeven, en beleid bij te kunnen sturen.

Het **beoogde effect** is het inzichtelijk maken van de werkzame onderdelen van de aanpak van laaggeletterdheid, door het monitoren van de voortgang en effecten van de maatregelen in het Actieplan. Daartoe worden de volgende **acties** ondernomen:

- monitoren van het bereik onder laaggeletterde doelgroepen;
- monitoren van het bereikte taal- en rekenniveau onder deelnemers aan educatietrajecten;
- monitoren van de tevredenheid van cursisten;
- volgen van de ontwikkeling van het niveau van geletterdheid door middel van het PIAAC-onderzoek.

Outputsturing

In het de uitwerking van de ondersteuningsplannen voor de 4 programmalijnen vindt daarnaast een sterkere sturing plaats op output, zoals:

- Aantallen cursisten;
- Aantoonbaar betere taalbeheersing van cursisten;
- Aandacht voor bredere opbrengsten van taalscholing onder de laaggelletterde doelgroep zoals sociale inclusie en participatie.

3.3.3 Vormgeving: partijen uit het Actieplan

Het Actieplan is vormgegeven door het ministerie van OCW in samenspraak met belanghebbende partijen, waaronder de Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Volwasseneneducatie (Ve). Zoals hierboven aangegeven zijn de beleidsinterventies uit het Actieplan uitgewerkt in vier programmalijnen: onderwijs, regio's, bedrijfsleven en gezin en gezondheid. Het Steunpunt is verantwoordelijk voor de programmalijn onderwijs, de Stichting voor de overige drie programma-lijnen. Binnen deze programmalijnen ontwikkelen beide partijen ondersteuningsprogramma's, vastgelegd in activiteitenplannen.

Binnen het Actieplan worden daarnaast twee organisaties als mede-uitvoerders genoemd: Stichting ETV.nl (dat multimediale leermiddelen ontwikkelt voor de laaggeletterde doelgroep) en Stichting ABC (de belangenorganisatie van laaggeletterden). Beide organisaties zijn geen dragende partijen in het Actieplan en worden niet direct vanuit het Actieplan gefinancierd, maar via de Stichting.

Stichting ABC maakte geen deel uit van het eerdere Aanvalsplan laaggeletterdheid 2006-2011. Toen het Actieplan in de maak was heeft ABC aandacht gevraagd voor de betrokkenheid van laaggeletterden zelf bij de vormgeving van het beleid, en zijn twee taalambassadeurs bij de minister van onderwijs uitgenodigd. Als gevolg daarvan werd ABC in het Actieplan opgenomen. ETV.nl was

wel mede-uitvoerder van het eerdere Aanvalsplan laaggeletterdheid. Het was daar in 2006 in opgenomen omdat het ervaring had met het bereiken van de doelgroep door middel van digitale oefenprogramma's voor laaggeletterden (*Lees en Schrijf!,* ondergebracht onder de webportal Oefenen.nl). ETV.nl heeft middelen uit het Actieplan ontvangen om de leeromgeving oefenen.nl verder uit te breiden, en heeft drie nieuwe programma's ontwikkeld. ETV.nl werd in 2012 gefaciliteerd via het Steunpunt VE en in 2013 via de Stichting. De subsidie van ETV.nl wordt afgebouwd en ETV.nl ontvangt vanaf 2015 geen middelen meer uit het Actieplan.

In het eerdere Aanvalsplan had advies- en onderzoeksbureau CINOP een specifieke rol voor het verzamelen en ontsluiten van informatie. In het Actieplan is CINOP echter niet opgenomen als uitvoerende partij. Deze keuze komt voort uit het feit dat het Actieplan zich, meer dan het Aanvalsplan, richt op de doelgroepen zelf en minder op het bewustwordingsaspect. Een aantal projecten uit het Aanvalsplan focusten met name op ondersteuning voor intermediaire organisaties, zoals het maken van aanvalsplannen voor gemeenten en scholen. Dat paste in de fase van bewustwording, maar daar is in het actieplan mee gestopt. Wel levert CINOP een bijdrage aan het Actieplan door van onderzoek naar lesmaterialen en toetsen, het beschrijven van de referentie-niveaus voor volwassenen en het ontwikkelen van een handreiking voor docenten en begeleiders.

3.3.4 *Verwachtingen over de uitkomsten van het Actieplan*

Uit gesprekken met vertegenwoordigers van OCW, de Stichting, ETV.nl, het Steunpunt en de Stichting ABC blijkt dat de verwachtingen ten aanzien van de effecten van het beleid genuanceerd zijn. In de relatief korte duur van het Actieplan kan niet verwacht worden dat het aantal laag-geletterden wordt teruggedrongen. De keuze is gemaakt om te investeren in de formele volwasseneneducatie, terwijl daarmee maar een relatief klein deel van de laaggeletterden bereikt wordt. Naast formele educatie is ingezet op meer informele vormen van taallessen (pilots Taal voor het leven). Tegelijkertijd investeert OCW in standaarden en eindtermen tot niveau 2F en initieel taal- en rekenbeleid.

Uit de gesprekken blijkt dat het bereiken en aanspreken van de doelgroep nog altijd een lastig punt kan zijn. De nadruk binnen de Educatie en het Actieplan ligt nadrukkelijk op taal. Maar mensen die laaggeletterd zijn, spreek je niet altijd aan door ze laaggeletterd te noemen. Deze mensen hebben vaak ook geen goede schoolervaring gehad en het is niet eenvoudig om deze groep terug naar een school te leiden. Alternatieven zoals thuisgebruik van oefenmaterialen of ondersteuning door vrijwilligers kunnen een laagdrempelig alternatief bieden. Uit interviews blijkt het opnemen van digitale vaardigheden in het wetsvoorstel tot wijziging van de WEB in het scholingsaanbod als winstpunt wordt beschouwd: voor sommigen is het is productiever om mensen binnen te halen via een computercursus dan via taal en rekenen.

Betrokken beleidsambtenaren geven aan dat het geen eenvoudige opgave is om private partijen duurzaam te betrekken bij beleid rond laaggeletterdheid. Werkgevers willen wel investeren in laaggeletterdheid, maar wegen de inspanningen af tegen de kosten en de vraag of het bij het bedrijfsprofiel past. Het potentiële bereik van laaggeletterden via werkgevers is groot, maar werkgevers voelen zich in mindere mate verantwoordelijk voor het probleem van laaggeletterdheid.

Geen van de partijen verwacht dat het aantal laaggeletterden op korte termijn zeer substantieel kan worden teruggebracht. Zoals eerder gesteld, er worden wel steeds meer mensen geschoold, maar er komen ook steeds weer nieuwe laaggeletterden bij. Dat beeld wordt bevestigd door recent onderzoek naar de omvang van laaggeletterdheid in Nederland: het percentage laaggeletterden is de afgelopen jaren licht gestegen, met name onder ouderen en allochtone Nederlanders (Buisman

et al). Het probleem kan wel eens structureel en permanent blijken te zijn, dat vraagt om een structurele en permanente voorziening voor mensen die een nieuwe kans nodig hebben.

Tussentijdse beleidswijziging in aanpalend beleid: loslaten van de verplichte besteding van middelen in de educatie

Een ontwikkeling die een negatieve impact heeft gehad op het algemene beleid rond laaggeletterdheid is de discussie over het loslaten van gedwongen winkelnering in de volwasseneneducatie. Dit is een discussie die buiten het Actieplan valt, maar wel invloed heeft op de uitvoering van het Actieplan. Uit gesprekken met betrokken blijkt dat de discussie over het loslaten van de verplichte besteding van middelen binnen de educatie met name in de begintijd van het Actieplan tot onzekerheid leidde. Het heeft ertoe geleid dat een aantal roc's is gestopt met investeringen in de volwasseneneducatie. Roc's werden gevraagd om taal en rekenonderwijs te verzorgen voor laaggeletterden, maar wilden of konden niet het beste personeel inzetten in de educatie. Een aantal roc's had al grote verliezen geleden als gevolg van de afschaffing van gedwongen winkelnering rond inburgeringstrajecten. Deze onzekerheid betekende dat niemand kon werken aan een nieuw perspectief: dit gold voor zowel private als publieke aanbieders. Politieke duidelijkheid was noodzakelijk om te kunnen investeren in de volwasseneneducatie. Resultaat bleef daardoor uit.

Uit overleg tussen OCW en gemeenten bleek daarnaast dat gemeenten ontevreden waren over de prijs-kwaliteitverhouding van educatietrajecten op roc's. Ook gaven gemeenten aan dat voor de effectiviteit en doelmatigheid van het scholingsaanbod meer regionale samenwerking tussen gemeenten gewenst is. Er is om deze redenen sprake geweest van een tussentijdse beleidswijziging die van invloed is op de aanpak van laaggeletterdheid: er is besloten om de verplichte besteding van educatiemiddelen bij roc's los te laten.

Een belangrijk uitgangspunt voor deze beleidskeuze was de vraag hoe de doelgroep het beste bediend kon worden. Gemeenten kennen hun inwoners beter, en kunnen beleid specifiek richten op die laaggeletterde doelgroepen die in de gemeente wonen. Gemeenten krijgen meer beleids- en bestedingsvrijheid en de doelgroep krijgt meer keuzevrijheid in de keuze voor een taalaanbieder. Het ministerie van onderwijs belegt zo de verantwoordelijkheid voor de volwasseneneducatie dicht bij de doelgroep op het niveau van samenwerkende gemeenten. De verwachting is dat meer volwassenen een alfabetiseringsopleiding gaan volgen als die aansluit bij hun specifieke behoeften en wensen.

Er is echter gekozen voor een afbouwregeling met een tijdelijke specifieke uitkering van educatiemiddelen tot 2017. De hoogte van de specifieke uitkering bedraagt in 2014 € 54 miljoen en in 2015 € 56 miljoen. De specifieke uitkering wordt in 2017 geëvalueerd, waarna wordt besloten of alle middelen voor educatie naar het gemeentefonds overgaan. De specifieke uitkering is ingesteld naar aanleiding van zorgen van gemeenten en roc's: als het educatiebudget in zijn geheel losgelaten zou worden, bestaat de kans dat de educatie-infrastructuur verdwijnt. Er worden wel landelijke afspraken gemaakt met gemeenten en roc's omtrent de prijs – kwaliteitsverhouding van de educatietrajecten die de roc's aanbieden en door gemeenten worden ingekocht.

3.4 Uiteindelijke doelgroep

Diverse respondenten geven aan dat het aanbod en de focus van de Stichting in de afgelopen jaren is gewijzigd. Voorheen lag het accent alleen op Nederlands als eerste taal (NT1, voor autochtone laaggeletterden), inmiddels worden er ook veel meer initiatieven ontplooid voor allochtone laaggeletterden (Nederlands als tweede taal, NT2). Dit mede omdat er een definitiewijziging is geweest waardoor ook allochtonen NT2 tot de doelgroep gerekend konden worden. Als gevolg hiervan zijn er volgens een aantal roc's geen nieuwe methodieken meer

ontwikkeld waarmee de oorspronkelijke doelgroep 'autochtonen', bereikt en geholpen zou kunnen worden. Het bereiken van autochtone laaggeletterden blijft echter een probleem. Schaamte en taboe zijn nog steeds een belangrijke hindernis voor het aanpakken van het probleem. In hoofdstuk 7 wordt dit nader beschreven.

De mate waarin de respondenten de verschuiving in focus problematisch vinden is afhankelijk van de populatie waar de respondent mee te maken heeft. Alle respondenten zijn het hoe dan ook eens dat het vinden en aanpakken van laaggeletterdheid onder autochtone laaggeletterden een moeilijke opgave blijft.

Onder een representatieve groep van deelnemers van de pilotstudie Taal voor het Leven heeft Maastricht University de vooruitgang in sociale inclusie (De Greef et al, 2010) en de vooruitgang in leesvaardigheidsniveau van laaggeletterden onderzocht (De Greef et al, 2014). De onderzoekers concluderen dat het pilotprogramma een positieve impact heeft op de mate van sociale inclusie, gezondheid, arbeidsmarktpositie en leesvaardigheid van de deelnemers aan de taaltrajecten. Ook concluderen de onderzoekers dat het leertraject uit een goede mix van ondersteuning door docenten, vrijwilligers en kwalitatief goede materialen moet bestaan om sociale inclusie te bevorderen.

3.5 Laaggeletterden aan het woord

De acties uit het actieplan zijn in eerste instantie gericht zijn op de intermediaire organisaties die laaggeletterden in het dagelijks leven bereiken (zoals gemeenten, scholen, consultatiebureaus). In deze evaluatie laten we ook de directe doelgroep (laaggeletterden) zelf aan het woord. Hiervoor maken we gebruik van kwalitatief onderzoek (focusgroepen). Daarmee brengen we in beeld tegen welke problemen laaggeletterden in het dagelijks leven aanlopen, en hoe zij de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren In totaal hebben 17 laaggeletterden aan de focusgroepen deelgenomen. Daarnaast zijn 10 laaggeletterden telefonisch geïnterviewd.

De resultaten uit de focusgroepen illustreren dat het moeilijk is de doelgroep te bereiken. Hoewel laaggeletterden regelmatig worden geconfronteerd met het taalprobleem, is de drempel om er iets aan te doen hoog. Vaak omdat mensen zich schamen, maar ook financiële drempels spelen soms een rol:

> De meeste problemen worden ondervonden op het werk, maar ook bij administratieve aangelegenheden, zoals contacten met medewerkers van de gemeente. Absolute beginners hebben binnen alle contexten problemen met het Nederlands. Laaggeletterden geven aan dat bijvoorbeeld het invullen van formulieren lastig is. Ja/nee vragen aankruisen gaat goed, maar de uitleg lezen bij sommige vragen is moeilijk, en zinnen formuleren ook. Laaggeletterden geven aan dat ze proberen dit soort dingen te omzeilen, bijvoorbeeld door iemand om hulp te vragen met de administratie.
>
> Schaamte is een terugkerend punt voor met name autochtone laaggeletterden: "je denkt dat je de enige bent die niet kan lezen en schrijven". Bijvoorbeeld bij het regelen van bankzaken: een laaggeletterde geeft aan dat hij niet zelfstandig kan pinnen omdat hij de tekst bij de knoppen niet kan lezen. Hij heeft hulp nodig, maar schaamt zich om dat te vragen. Als de bankmedewerker die hem goed kent niet op het kantoor is, gaat hij liever weer naar huis. Een andere cursist geeft aan niet alleen naar de bibliotheek te durven, omdat ze niet goed kan lezen. Ze wil wel geholpen worden, maar is bang om hulp te vragen aan de balie, en bang om bekenden tegen te komen. Een derde cursist geeft aan dat ze zich in oktober al zorgen maakt over de kerstkaarten die ze moet schrijven: het is een 'stom gezicht' als daar taalfouten in staan, en ze geeft aan echt te moeten knokken om de woorden op papier te krijgen.
>
> Schaamte kan laaggeletterden er eveneens van weerhouden om deel te nemen aan een taalcursus. Een van de cursisten komt uit de bouw, en geeft aan dat meer van zijn collega's niet (goed) kunnen lezen. Zij willen niet aan een cursus deelnemen, omdat ze bang zijn om een stempel opgedrukt te krijgen. Een van de cursisten uit de groep is niet naar de les gekomen waar het interview plaatsvond, omdat hij niet wil dat mensen weten dat hij laaggeletterd is.

Een aantal cursisten gaf aan dat de schaamte voortkomt uit een nare lagere schoolervaring. Docenten gaven aan dat ze 'dom' waren, en toch niet konden leren. Ze werden achterin de klas gezet, en kregen het gevoel dat ze niets waard waren. Ook gaven ze aan dat ook hun familieleden moeite hadden met lezen en schrijven, en enkelen waren bang om dat aan hun kinderen door te geven. Ze zijn trots dat hun kinderen wel naar school zijn gegaan, en een opleiding hebben afgemaakt.

Bovenstaande wijst er op dat maatregelen gericht op het wegnemen van schaamte, het signaleren van het probleem en het stimuleren van onderwijs onverminderd relevant is voor de doelgroep.

4 Activiteiten, bereik en opbrengsten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven wij welke acties in het kader van het Actieplan en de programmalijnen zijn uitgevoerd, wie daarmee zijn bereikt en met welk resultaat. Waar mogelijk onderbouwen wij dit met kwantitatieve gegevens. Aan de hand van de jaarplannen en jaarverslagen geven we per programmalijn, per categorie van activiteiten aan in hoeverre de voorgenomen doelstellingen overeen komen met de opbrengsten.

4.2 Van Actieplan naar jaarplan

De Stichting en het Steunpunt hebben als doorvertaling van het Actieplan in afstemming met het ministerie van OCW jaarlijks activiteitenplannen opgesteld. De doelen die daarin zijn opgenomen hebben vooral betrekking op outputeffecten (aantal bereikte organisatie, aantal gegeven cursussen et cetera) en zijn niet gericht op outcome (afname van laaggeletterdheid, bereik van de doelgroep et cetera). Het Actieplan wordt uitgevoerd om onder meer de geletterdheid onder jongeren en volwassenen te bevorderen. De effecten van de activiteiten die onder de Stichting en het Steunpunt worden uitgevoerd, worden echter alleen in de pilot Taal voor het Leven gemeten. De doelen die de Stichting en het Steunpunt voor de uitvoering van het Actieplan hebben gesteld, zijn gesteld in globale termen. Een voorbeeld van een dergelijk doel binnen de programmalijn Onderwijs is; *Het organiseren van uitwisseling en het bevorderen van samenwerking*. In 2012 wordt hieraan invulling gegeven door dat jaar een aantal bijeenkomsten en workshops te organiseren en er wordt een bijdrage geleverd aan bepaalde netwerken en conferenties.

In de programmalijn Regio's staat wel duidelijk omschreven dat aan het eind van het Actieplan *Alle 35 arbeidsmarktregio's van Nederland een duurzame aanpak hebben in het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid*. Het hebben van een duurzame aanpak wordt afgemeten aan de fase waarin een regio zich bevindt met betrekking tot de aanpak van laaggeletterdheid. Het stellen van meetbare doelen verplicht de Stichting om de tussentijds behaalde resultaten te evalueren en maakt het noodzakelijk de doelen bij te stellen als deze niet uitvoerbaar blijken te zijn. Om die reden wordt er in het jaarplan van 2014 over een kleiner aantal regio's gesproken waaraan de Stichting per jaar intensieve ondersteuning kan geven. Door specifieke doelen te stellen kan het gesprek met het Steunpunt en de Stichting aangegaan worden over de vorderingen, waarom bepaalde plannen bijgesteld moeten worden en welke oplossingen er zijn om alsnog aan het doel te voldoen.

Kortom: door de globaal geformuleerde doelen is er weinig sturing van het Actieplan uitgegaan op de uitvoering ervan. Dat er veel activiteiten onder het Actieplan zijn uitgevoerd, staat buiten kijf. Daarbij zijn de doelen voor de uitvoering van het plan, opgesteld door de Stichting en het Steunpunt, door het ministerie goedgekeurd. Dit leidt ertoe dat aan de ene kant de activiteiten en opbrengsten volledig passen binnen de kaders van het Actieplan, immers, alle activiteiten dragen bij aan de globale doelen van het plan. Aan de andere kant mist er een kader voor de beoordeling van het succes van het Actieplan vanwege het ontbreken van meetbare doelstellingen in termen van resultaten, waardoor geen onderbouwd oordeel gegeven kan worden over het doelbereik en de beleidseffectiviteit. Er wordt daarom ingezoomd op het effect van de taken de Stichting en het Steunpunt hebben uitgevoerd als aanjager en informatieverstrekker in het kader van het Actieplan en het tegengaan van laaggeletterdheid.

Om een beeld te geven van de doelen en activiteiten die de Stichting en het Steunpunt onder het Actieplan hebben uitgevoerd, geven we per programmalijn in de volgende paragrafen een beschrijving. Gezien de veelheid van de activiteiten is een selectie gemaakt.

4.3 De programmalijn uitgevoerd door Steunpunt Volwasseneneducatie

4.3.1 Programmalijn onderwijs

Onder de programmalijn onderwijs richt het Steunpunt zich op het versterken van informatie richting het veld. Als makelaar zorgt het Steunpunt voor het in contact brengen van aanbieders van opleidingen voor volwassenen met het beschikbare aanbod van ondersteunende producten en diensten. Het Steunpunt verzamelt daarnaast best practices die ter inspiratie kunnen dienen voor anderen, ontwikkelt nieuwe instrumenten en treedt op als regisseur.

Het Steunpunt definieert per jaar doelen en activiteiten op basis van de taken die zij heeft binnen het Actieplan. De doelen en activiteiten per jaar staan op een verschillende manier beschreven. In het onderstaande overzicht zijn deze per doel/activiteit geordend weergegeven (ordening aangebracht door de onderzoekers).

Tabel 4.1 Doelen Programmalijn Onderwijs (zoals opgesteld in de jaarplannen van het Steunpunt)

Doelen		
2012	**2013**	**2014**
• Samenwerking relevante organisaties	• Samenwerking relevante organisaties	• Samenwerking relevante organisaties
• Deelname MBO Raad netwerk basisvaardigheden		• Voorzitten werkgroep basisvaardigheden
	• Netwerken tot stand brengen	• Deelname netwerken
	• Organiseren bijeenkomsten/conferenties	• Organiseren bijeenkomsten/conferenties
• Organiseren helpdesk functie	• Helpdeskfunctie	• Helpdeskfunctie
• Beschikbaar maken informatie	• Toegankelijk maken opbrengsten onderzoek	• Toegankelijk maken opbrengsten onderzoek
• Stimuleren kwaliteit volwasseneducatie	• Certificering nieuwe opleidingen VE	
• Deskundigheidsbevordering docenten volwasseneneducatie	• Deskundigheidsbevordering docenten volwasseneneducatie	• Deskundigheidsbevordering docenten volwasseneneducatie en professionals in veld laaggeletterdheid
• Ontwikkeling standaarden, eindtermen en voorbeeldmateriaal	• Implementatie standaarden en eindtermen	• Implementatie standaarden en eindtermen
• Ontsluiten aanbod materialen en toetsen voor volwasseneneducatie	• Ontsluiten aanbod materialen en toetsen voor volwasseneneducatie	• Ontsluiten aanbod materialen en toetsen voor volwasseneneducatie

Doelen		
2012	**2013**	**2014**
• Ontwikkelen materialen in samenwerking met Stichting Expertisecentrum EVT	• Ontwikkelen materialen in samenwerking met Stichting Expertisecentrum EVT	
•	• Ondersteuning van de landelijke infrastructuur door Sectorinstituut Openbare Bibliotheken	• Ondersteuning van de landelijke infrastructuur door Sectorinstituut Openbare Bibliotheken
• Onderzoek uitvoeren	• Onderzoek uitvoeren	Onderzoek uitvoeren

Helpdesk, website en publicatie:
Onder deze programmalijn is een website ingericht voor de helpdeskfunctie. Op de website zijn beleidsdocumenten en wet- en regelgeving, onderzoeken, links naar relevante organisaties en een vragenformulier en telefoonnummer voor de helpdeskfunctie te vinden. Daarnaast is via www.aanbodoverzichttaalenrekenen.nl een overzicht van allerlei materialen op het gebied van taal en rekenen te vinden in de categorieën (beleids)ondersteuning, leermiddelen, nascholing, toetsen en volgsystemen.

Het eerste jaar werd de website 9.000 keer bezocht door bijna 5.500 unieke bezoekers en in het jaar daarna (2013) groeide dit aantal tot respectievelijk 12.000 en bijna 8.000 unieke bezoekers. Minder den de helft is een terugkerende bezoeker. Ook werd er regelmatig gebruik gemaakt van de helpdeskfunctie. In het eerste jaar werden per email 80 vragen gesteld, in 2013 steeg dit naar 115. De meeste vragen werden per telefoon gesteld. De meest gestelde vragen en antwoorden worden jaarlijks zo snel mogelijk na een wijziging in de wet- en regelgeving op de website gepubliceerd. Naast de website wordt informatie verspreid door nieuwsbrieven.

Onderzoeken:
- Nullijn materialen en toetsen wat resulteerde in een overzicht van de beschikbare materialen en toetsen en hun plaats in de referentieniveaus.
- Een verkenning uitgevoerd met betrekking tot toetsing en certificering van de nieuwe opleidingen Nederlandse taal en rekenen in de volwasseneneducatie.
- De digitalisering van het meetinstrument t.b.v. de evaluatie van het Programma Taal voor het Leven is ondersteund met een financiële bijdrage.
- Op initiatief van Stichting Expertisecentrum ETV.nl en in opdracht van het Steunpunt deed NextValue Research gebruikersonderzoek van Oefenen.nl.

Kennisdeling:
Het Steunpunt heeft verschillende voorlichtingsactiviteiten uitgevoerd voor roc's, niet bekostigde instellingen en gemeenten, en bijeenkomsten georganiseerd of bijgedragen aan bijeenkomsten voor de MBO-raad, roc's en gemeenten. Rondom nieuwe opleidingen is een praktische werkconferentie georganiseerd voor docenten en ook een kennisdelingsbijeenkomst rond de implementatie van de eindtermen of roc's. Ook is een handreiking bij de Standaarden en Eindtermen ontwikkeld die kan worden ingezet als bijscholing en deskundigheidsbevordering van professionals die te maken hebben met laaggeletterdheid. Het eerder ontwikkelde lesprogramma Taal op de Werkvloer heeft een plaats gekregen in taalwerkt.nl. In 2013 is tevens een masterclass Taal op de Werkvloer gefaciliteerd voor 22 docenten. Met betrekking tot de standaarden en eindtermen is een workshop georganiseerd op de landelijke dag voor bibliotheken.

Onder de activiteit samenwerking en bondgenootschappen heeft het Steunpunt een netwerk van begeleiders en ambassadeurs medegefinancierd en neemt zij actief deel aan werkgroepen en

samenwerkingsverbanden. Dit laatste heeft onder andere geleid tot een gezamenlijke actie rond de werving voor gemeenten, gezamenlijke presentaties en workshops voor bibliotheekmedewerkers.

Het Steunpunt was projectmanager van bijvoorbeeld de regeling Eindtermen Educatie en de realisatie handreiking volwasseneneducatie voor gemeenten. Daarnaast hebben ze de hosting van het digitale portfolio Nederlands aan educatieopleidingen bekostigd. Inmiddels is in overleg met het ministerie van OCW besloten dit naar de Stichting over te dragen.

De uitkomsten voor 2014 zijn op het moment van onderzoek nog niet bekend. Voor de meeste activiteiten die in 2012 en 2013 geldt dat het plan was deze door te laten lopen in 2014, met daarbij een toenemende aandacht voor de rol van bibliotheken, waarbij het de bedoeling is dat bibliotheken gebruik maken van de voorzieningen rond laaggeletterdheid.

4.4 De programmalijnen uitgevoerd door Stichting Lezen & Schrijven

In de *Activiteitenplannen* van de Stichting wordt de aanpak van de overige programmalijnen regio's, bedrijfsleven & gezin en gezondheid geconcretiseerd. Communicatie en bewustwording zijn daarbij belangrijke overkoepelende activiteiten. Enerzijds richt de Stichting zich binnen de programmalijnen op het vinden en **activeren en verbinden** van bondgenoten: agenderen van laaggeletterdheid en het smeden van samenwerkingsverbanden tussen partijen (bedrijven, welzijnsorganisaties, bibliotheken etc.) die kunnen bijdragen aan het aanpakken van laaggeletterdheid. Deze organisaties worden gezien al belangrijke 'vindplaatsen van laaggeletterden' in de brede zin van het woord: niet alleen **werkgevers** van laaggeletterden, maar ook **dienstverleners** (laaggeletterden komen aan het loket). Wat betreft de **werkgeversrol** richt de Stichting zich op het stimuleren van structurele aanpak van laaggeletterdheid binnen bedrijven en organisaties, als onderdeel van goed werkgeverschap. De Stichting heeft een praktische methodiek (*Stappenplan*) ontwikkeld die deze organisaties helpt om bewustwording over laaggeletterdheid binnen de organisatie te creëren, laaggeletterdheid bespreekbaar te maken en laaggeletterden door te verwijzen naar een taaltraject. Deze methodiek omvat onder andere trainingen (zoals *Herkennen en doorverwijzen*), materialen (*Taalkracht*) en e-learning modules. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de duurzame verankering van beleid rond laaggeletterdheid binnen organisaties. Anderzijds richt de Stichting een **dienstverlenende** rol en ondersteunt organisaties bij het toeleiden van cliënten (zoals burgers aan het loket, zorgcliënten) naar taalscholing.

4.4.1 Programmalijn regio's

Deze programmalijn volgt op de eerder ingezette lijn in het vorige Actieplan. Al in 2006 werden voor deze programmalijn de volgende doelen gesteld:

1. In de zes regio's belangrijke bestuurders, raadsleden, medewerkers informeren;
2. ondertekening van zes bondgenootschappen;
3. organiseren van minimaal drie regiotours;
4. kengetallen: feiten, kosten/baten en analyse aanpak;
5. bondgenoten in zes regio's equiperen met materiaal en trainingen;
6. drie train-de-trainer bijeenkomsten;
7. inhoudelijke en praktische ondersteuning in 6 regio's;
8. zes trainingen 'Herkennen & Doorverwijzen' voor baliemedewerkers;
9. drie pilots 'tool direct herkennen'.

Verspreid over 2012-2015 ondersteunt de Stichting ieder jaar (getrapt) een aantal arbeidsmarktregio's intensief. Doel is om de aanpak jaarlijks te verankeren in deze regio's en de

overige op aanvraag en waar zich kansen voordoen te ondersteunen en onderhouden. Uiteindelijk wil de Stichting bewerkstelligen dat in 2015 alle 30 regio's in Nederland een duurzame aanpak in het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid hebben. De regio aanpak richt zich voornamelijk op bestuurders van de lokale en landelijke partijen en brancheorganisaties.

Er wordt onderscheid gemaakt in 7 fases in de aanpak van laaggeletterdheid:
1. bewustwording;
2. strategie ontwikkeling;
3. borgen strategie (afspraken);
4. bondgenootschap duurzame participatie;
5. brede werving + scholingsaanbod;
6. nazorg;
7. advies lange termijn.

Naast het intensief ondersteunen van alle regio's heeft de Stichting zich tot doel gesteld dat in 2015 minimaal 50 procent van de ondersteunde regio's zich bevindt zich in fase 4 van het aanpakken van laaggeletterdheid.

Ook voor deze Programmalijn worden doelen per jaar in het uitvoeringsplan vastgelegd:
- Doel 2012: eind 2012 dienen minimaal zes regio's zich in fase 2 te bevinden. Verder beoogt de Stichting dat uit de effectmeting van regio's zal blijken dat educatie en de aanpak via de regio's leidt tot duurzame participatie van laaggeletterden.
- Doel 2013: de aanpak voor laaggeletterdheid een structurele plek geven binnen de landelijke en lokale politiek, zodat de aanpak voor een langere periode geborgd wordt.
- Doel 2014: keuze van prioritaire regio's in overleg met OCW, borging in systemen, initiëren en verspreiden van goede voorbeelden.

De borging in systemen is in 2014 toegevoegd aan de doelen omdat de ervaring geleerd heeft dat ondersteuning gedurende een jaar niet genoeg is om het geheel zelfstandig verder te laten functioneren. Dit heeft geleid tot een drastische aanpassing van het doel: er wordt niet meer ingezet op het ondersteunen van zes nieuwe regio's, maar op het op de kaart zetten van de aanpak en de aanpak van laaggeletterdheid een structurele plek te geven binnen de landelijke en lokale politiek.

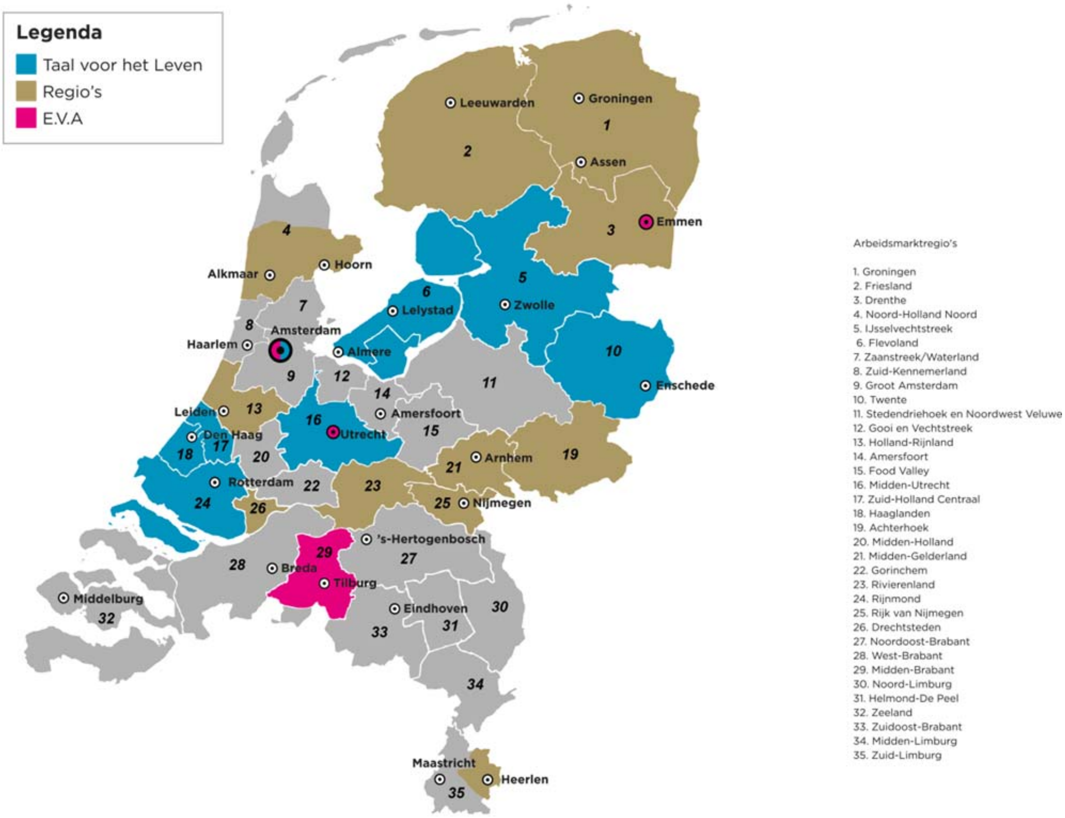
Uitgevoerde activiteiten en bereikte resultaten

Samenwerking/Bondgenootschappen/Allianties:
Er is een aantal bondgenootschappen opgericht die zich inzetten om laaggeletterdheid binnen hun organisaties te herkennen en bespreekbaar te maken om zodoende hun mensen naar de juiste instanties door te kunnen verwijzen voor hulp. In het eerste jaar zijn vier regionale bondgenootschappen opgericht; West-Friesland, Zuid-Oost-Brabant, Groningen en Parkstad. Bij de laatste heeft Lions Zuid-Oost Nederland heeft zich aangesloten. In 2013 en 2014 zijn nog eens vijf nieuwe bondgenootschappen ontstaan (Friesland, Drenthe, Drechtsteden, Arnhem en Holland-Rijnland). Bij 7 regio's wordt door provincie, regiobestuur of gemeente bijgedragen aan de aanpak van laaggeletterdheid door middel van cofinanciering. Hoewel het de bedoeling was ook een bondgenootschap in de regio Stedendriehoek te ondersteunen, is dat niet gelukt wegens beperkt draagvlak in de regio.

In alle regio's is een regiomanager aangesteld en er zijn in totaal 302 bondgenoten aangesloten, zowel publieke als private partijen. Het bondgenootschap West-Friesland bestaat bijvoorbeeld uit vijftien private en publieke partners die het convenant hebben ondertekend. Dit zijn onder meer

gemeenten, GGD, kinderopvang, bibliotheken en vrijwilligersinstellingen. Per regio is minimaal één burgemeester of wethouder vertegenwoordigd die actief het thema binnen de regio uitdraagt. Voor een structurele inbedding van de aanpak is in de regio's (m.u.v. Friesland) gezorgd voor cofinanciering vanuit de regio en in een aantal gemeenten heeft laaggeletterdheid een centrale plaats binnen het beleid.

Figuur 4.1 Overzicht bondgenootschappen regio's 2014*



*E.V.A. is een nieuw project van de Stichting.

Producten:

Ter ondersteuning van de bondgenootschappen is een handreiking voor de regiomanagers opgesteld. Voor de promotie van de samenwerking zijn leaflets en een videoboodschap gemaakt waarbij de voordelen van samenwerking onder de aandacht werden gebracht.

Voor de training van intermediairs is een nieuwe standaard masterclass ontwikkeld die een aanvulling vormt op de trainingen 'Herkennen en Doorverwijzen'. Daarnaast is de Taalzoeker ontwikkeld, dit is een website waarmee intermediairs eenvoudig het taalaanbod in de buurt kunnen bekijken en zoeken naar de meest geschikte cursus. Het taalaanbod in alle regio's is in kaart gebracht.

Om de laaggeletterden die aankloppen bij de schuldhulpverlening te kunnen detecteren is de pilot Taalmeter bij de Schuldhulpverlening in Noord-Drenthe gestart (60 cursisten). De Taalmeter wordt bij een nieuwe versie standaard ingebouwd in het werkproces.

Ter ondersteuning van de bewustwording bij op scholen met betrekking tot laaggeletterdheid hebben scholen in Friesland en West-Friesland geschreven aan verschillende verhalen die zijn gepubliceerd. Samen met FC Groningen is de Maatschappij en Uitgeverij Kluitman gestart met een trilogie over het leven van, en i.s.m., Arjen Robben geschreven door basisschoolleerlingen.

Trainingen en workshops:

Voor de regio's met bondgenootschappen zijn diverse trainingen, workshops en presentaties georganiseerd. Ook worden expertbijeenkomsten georganiseerd voor de bondgenoten in de verschillende regio's. Daarnaast is ingezet op het bereiken en ondersteunen van gemeenten om laaggeletterdheid aan te pakken. In 2012 werden hier 100 gemeenten mee bereikt.

In termen van meer algemene bewustwording bij gemeenten heeft het magazine Raadslid.nu tijdens haar jaarcongres een workshop georganiseerd met handvatten om binnen de gemeenten laaggeletterdheid aan te kaarten en waren er infostands en workshops op 3 landelijke congressen (VNG, Raadslid.nl en Divosa). Verder werken 100 professionals geschoold in zeven masterclasses.

(Eenmalige) Acties:

- Het magazine Raadslid.nu heeft twee keer advertorial-ruimte voor de Stichting beschikbaar gesteld (oplage 14.000 raadsleden).
- Er is naar aanleiding van een Twitteroproep van Tofik Dibi tijdens de Week van de Alfabetisering een bustour door Zuid-Limburg georganiseerd. Samen met betrokken (lokale) politici, kinderboekenschrijvers en de Voorleesexpress bezocht de Stichting onder andere een basisschool, een roc en de bibliotheek (bereik 100'en kinderen).
- Lions International heeft Laaggeletterheid uitgeroepen tot thema voor de komende 10 jaar. In het kwartaalblad van de Lions is de *Herkenningwijzer* laaggeletterdheid opgenomen met tips om zich in te zetten voor activiteiten rond laaggeletterdheid (oplage 12.000).

Voor 2014 zijn alleen tussentijdse resultaten bekend. Er is gerapporteerd dat met betrekking tot het borgen in systemen de inventarisatie van het beschikbare taalaanbod in prioritaire regio's is gemaakt en dat de boekestafette verder wordt uitgerold en verdiept.

4.4.2 Programmalijn bedrijfsleven

De programmalijn bedrijfsleven richt zich specifiek op drie sectoren waarin het grootste aantal laaggeletterden werkzaam is: Industrie & Energie, Handel & Horeca en Financiële & Zakelijke dienstverlening. Er wordt via een convenant met de Stichting van de Arbeid geïnvesteerd in een branchegerichte aanpak.

Concrete doelen die de Stichting zich gesteld heeft zijn:

1. Het duurzaam activeren van tien bedrijven in hun rol als werkgever in de aanpak van Laaggeletterdheid.
2. Werkgevers en branches intensiever ondersteunen en faciliteren.
3. Drie organisaties ondersteunen die óók een dienstverlenende functie hebben.

Voor 2014 zijn de concrete doelen gericht op de keuze van prioritaire sectoren en organisaties in overleg met OCW, met een focus op de ouderenzorg, de borging in systemen en het initiëren van goede praktijkvoorbeelden. Er is besloten om de focus te richten op twee prioritaire branches, te selecteren uit de Transportsector, Bouwsector, Uitzendbranche en Voedingsbranche.

De subdoelen die zijn geformuleerd, zijn operationeel van aard en hebben veelal het karakter van activiteiten.

Uitgevoerde activiteiten en resultaten

Samenwerking/Bondgenootschappen/Allianties

Een van de resultaten van de inspanning is dat 365/KeurCompany zich duurzaam richt op laaggeletterdheid. De aandacht voor taal wordt opgenomen in de Risico-inventarisatie & Evaluatie (RIE). Ook Metaalunie heeft aandacht voor taal opgenomen in haar RIE en cursussen.

Daarnaast is taalvaardigheden onderdeel geworden van de cao voor de schoonmaakbranche en ook de vleeswaren- en vleesbranche heeft laaggeletterdheid actief op de kaart gezet bij bedrijven. Zij stelt ook financiële middelen beschikbaar voor cursussen lezen en schrijven.

Binnen de aannemersbranche is een pilot gestart waarin de Taalmeter wordt geïmplementeerd in het VCA-examen (VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Aannemers), waarmee het percentage laaggeletterden wordt onderzocht en de mate waarin aannemers in de toekomst veilig kunnen werken. Ook bij een samenwerkingsovereenkomst tussen uitzendbureaus wordt in een pilot de Taalmeter ingezet en is de training *Herkennen & Doorverwijzen* opgenomen in de introductieopleiding.

Producten

Het webservicepunt *www.taalwerkt.nl is* ontwikkeld door de Stichting en Stichting van de Arbeid incl. taalscan, taalcursussen (352.400 hits in 2012, 17.400 unieke bezoekers in 2013). Het WebServicepunt Taalwerkt.nl (14.828 keer bezocht, 271 keer onder de aandacht gebracht bij alle presentaties, workshops, et cetera).

De volgende cursussen zijn ontwikkeld: Lezen en schrijven/Taal op de Werkvloer (voor ouderenzorg), Masterclass *Taal Werkt!,* Training *Herkennen & Doorverwijzen en* Digitale trainingen van Stichting Expertisecentrum EVT.nl. Er is het Vijfstappenplan Laaggeletterdheid opgesteld, er zijn drie nieuwe titels in de serie Leeslicht toegevoegd, er is een I*nformatiepakket ZorgtoTAAL* ontwikkeld met goede praktijkvoorbeelden en een Arbo catalogus Taal & Veiligheid in samenwerking met veiligheidsdeskundigen en wetenschappers.

Ondersteuning/trainingen/workshops

Verschillende bedrijven hebben gebruik gemaakt van ondersteuning en het scholingsaanbod, zoals dienstverlenings- of productiebedrijven en zorginstellingen. Bij elf organisaties is gestart met een duurzame aanpak door middel van cursussen, masterclasses en trainingen. Bij meerdere organisaties is de Taalmeter geïmplementeerd. Totaal: 217 presentaties, trainingen en masterclasses bereik 8.622 personen[9].

4.4.3 Programmalijn gezin en gezondheid

Programmalijn gezin & gezondheid richt zich op de kinderopvang en jeugdgezondheidszorg en op de zorg- en welzijnssector.

Met betrekking tot het onderdeel gezin wordt onderscheid gemaakt tussen werkgevers en dienstverleners in de kinderopvang:

[9] Bron: Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven.

- Voor de werkgevers is het doel het vergroten van bewustwording, het verbeteren van kennisdeling en het verbinden van werkgevers, het aanjagen van het aanbod van taalcursussen voor werknemers en het stimuleren van het nemen van verantwoordelijkheid van kinderopvangcentra in een bondgenootschap in zes regio's;
- Voor de dienstverleners gaat het om kennisopbouw, het structureel opnemen van taalvaardigheid in vragenlijsten, het uitdragen van de "lees dagelijks 15 minuten" boodschap en het nemen van verantwoordelijkheid in een bondgenootschap.

In 2013 was het doel de aanpak te consolideren en een structurele plaats te geven binnen de bereikte organisaties en ook in 2014 was het doel borging in systemen en het initiëren van goede praktijkvoorbeelden. Concreet gaat het om:
- Het duurzaam activeren van vier werkgevers in de VVT sector in de aanpak van laaggeletterdheid;
- Het bereiken en delen van kennis met dienstverleners in de gezondheidssector.

Uitgevoerde activiteiten en resultaten

Gezin

Samenwerking/Bondgenootschappen/Allianties
Er is contact met gemeenten gelegd voor politiek draagvlak en inzicht in mogelijkheden voor (bij-/na-) scholing voor volwassenen. Twee kinderopvangcentra zijn onderdeel gaan uitmaken van een bondgenootschap. Groningen start vanaf september 2014 met het programma Taal voor Thuis. Goede voorbeelden worden ook buiten de TvhL-regio's uitgerold. Een tweede prioritaire regio start waarschijnlijk in oktober.

Producten
De Masterclass *Taal in de Kinderopvang* is ontwikkeld en het bijbehorende werkboek Taal in de kinderopvang is uitgegeven. Daarnaast is een training voor leidinggevenden en voor pedagogisch medewerkers gemaakt en er zijn vervolgtrainingen opgezet. In samenhang met de programmalijn Gezondheid is ondersteuning voor de kraamzorg ontwikkeld. Voor promotie activiteiten is een film gemaakt met good practices Kinderopvang, *een* spotje opgenomen voor wachtkamerTV en het magazine *Taalkracht voor de Kinderopvang* gemaakt.

Ondersteuning/trainingen/workshops
De Masterclass Taal in de Kinderopvang is in 8 gemeenten gehouden met ieder gemiddeld 40 deelnemers. Daarnaast zijn nascholingsbijeenkomsten *Taalkracht voor de JGZ* georganiseerd. In twee gemeenten zijn in navolging van de masterclass twee studiedagen gehouden. De workshop Herkennen & Doorverwijzen is in drie gemeenten onder professionals gegeven.

Een voorbeeld van alle activiteiten in de Week van de Alfabetisering (editie 2013) is de Voorleesestafette. Hieraan deden 479 basisschoolklassen in de groepen 1 t/m 4 mee. Hiermee is de '15-minuten (voor)leesboodschap' (het belang van 15 minuten per dag voorlezen) en het belang van taalplezier bij voorlezen breed onder de aandacht gebracht.

Eenmalige acties
- Publicatie in dagblad 'de Metro';
- Artikel in 'Management kinderopvang', tijdschrift voor leidinggevenden in de kinderopvang, over de fundamentele rol van pedagogisch medewerkers bij taalstimulering.

Gezondheid

Samenwerking/Bondgenootschappen/Allianties

Er is een alliantie Gezondheidsvaardigheden samengesteld (circa 80 organisaties bereikt). Via de samenwerkingsovereenkomst met de grootste zorgorganisatie van Nederland, Espria, wordt laaggeletterdheid continu en in diverse projecten aangepakt. In een aantal ziekenhuizen is een 'Taalpunt' opgericht en zijn trainingen gegeven. Met het UMC Utrecht is de Toolkit Gezonde Taal ontwikkeld. Er is samenwerking aangegaan met het landelijke Achterstands Ondersteunings Fonds Huisartsen. (Laag)Geletterdheid is onderdeel van Nationaal Preventie Programma 'Alles is Gezondheid', en wordt onderdeel van de 'Volksgezondheid Toekomst Verkenning'. De aanpak laaggeletterdheid is een vast onderdeel in de opleiding van medisch specialisten van het Antonius Ziekenhuis en van de paramedische opleidingen van de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast maakt laaggeletterdheid deel uit van de Minor Health Promotion van Hogeschool Amsterdam, waar de Stichting hoorcolleges geeft.

Producten

Er zijn trainingen, masterclasses en toolkits ontwikkeld. Zo is er een werkmap *Begrijp je lichaam* voor betere communicatie tussen zorgverlener en patiënt samengesteld. De website www.gezondheidsvaardigheden.nl is gelanceerd (4.715 unieke bezoekers in 2013). De training '*Herkennen & Doorverwijzen'* voor huisartsen komt in aanmerking voor accreditatie. Ter promotie wordt maandelijks een nieuwsbrief uitgestuurd (600 abonnees), is een film voor huisartsen gemaakt en een leaflet ontwikkeld om zorginstellingen te motiveren laaggeletterdheid tegen te gaan. In september start een grote campagne richting de 64.000 eerstelijns zorgverleners om hen bewust te maken van de problematiek en enthousiast te maken voor de oplossing van laaggeletterdheid.

Ondersteuning/trainingen/workshops

Trainingen Herkennen & Doorverwijzen zijn georganiseerd en zijn medewerkers van instellingen getraind als taalvrijwilliger. Bij een aantal zorginstellingen is taal een vast onderdeel geworden van het cursusaanbod.

(Eenmalige) Acties:

- Bij het jaarlijks congres voor Nederlandse Huisartsen Genootschap is de werkmap *Begrijp je lichaam* gepresenteerd (2012);
- Websites Skipr.nl en Nu.nl geven aandacht aan laaggeletterdheid.

4.5 Het bereik van de programmalijnen Regio's, Bedrijfsleven en Gezin & Gezondheid

4.5.1 Mediabereik

- De Stichting heeft over de programmalijnen heen veel media-aandacht gegenereerd. Er is onder meer ingezet op tv-commercials op landelijke en regionale zenders en abri's in de G4 (met het telefoonnummer van de Bellijn).

Maastricht University (MU) analyseert in opdracht van de stichting het bereik en de impact. De mediacampagnes in 2013 hebben volgens de gegevens van de MU[10] het volgende potentiele (van de Nederlandse bevolking) bereik gehad:

[10] Maastricht University. Educational Research & Development (ERD). School of Business and Economics. Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: 27-02-2014.

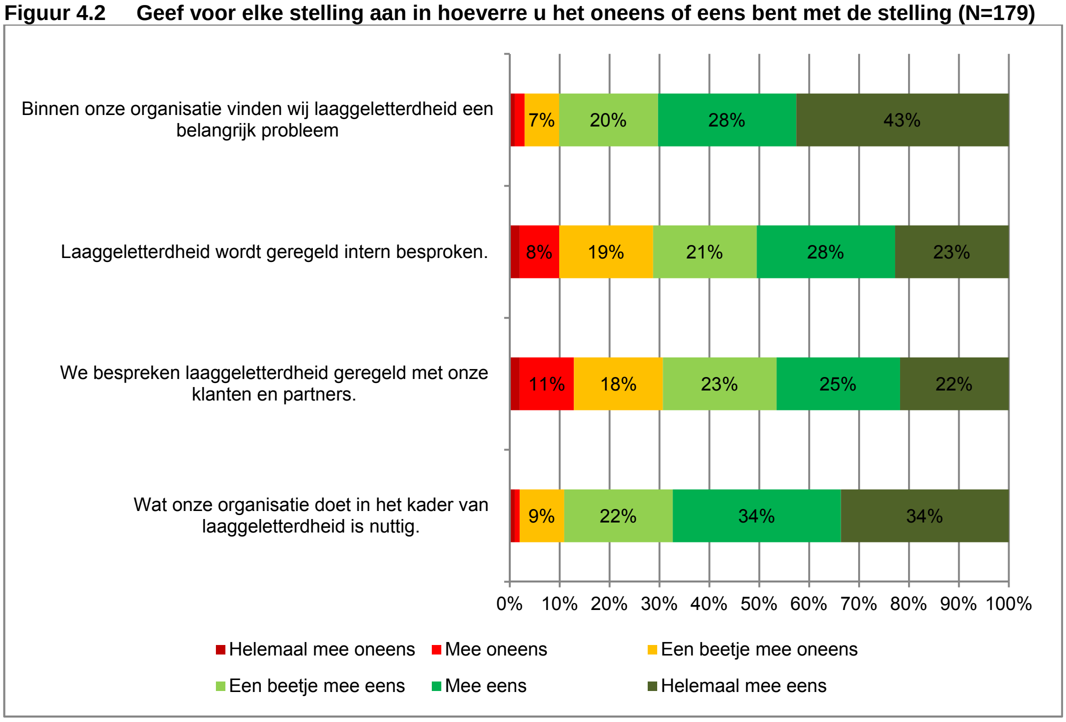
- 4.000.000 lezers via landelijke dagbladen en kranten (circa 23,5% van de Nederlandse bevolking);
- 4.500.000 lezers via regionale dagbladen en kranten (circa 28% van de Nederlandse bevolking);
- 7.500.000 kijkers via landelijke TV (circa 44% van de Nederlandse bevolking);
- 9.000.000 luisteraars via landelijke radio (circa 53% van de Nederlandse bevolking);
- Via de Nationale Bellijn is na contact te hebben gehad met 3.290 mensen 1.791 mensen een aanbod gedaan in de vorm van het worden van een taalvrijwilliger, doorverwijzing naar een cursus of de levering van een werkboek.

Volgens de analyses van de universiteit hebben in 2013, zo'n 5.000 tot 36.000 unieke bezoekers een website over laaggeletterdheid bezocht. Er hebben 2.000 mensen via Facebook, 13.000 via Twitter en 17.000 door middel van Youtube belangstelling getoond voor laaggeletterdheid en er zijn ruim 220.000 bezoekers geweest aan bijeenkomsten en evenementen.

4.5.2 Samenwerkingspartners

Vanuit de enquête onder de samenwerkingspartners komt een beeld naar voren over de wijze waarop de samenwerkingspartners van de Stichting werken met laaggeletterden en betrokken zijn bij (elementen) van het Actieplan. Van de ruim 200 samenwerkingspartners die hebben meegewerkt aan de enquête geeft de ruime meerderheid (71%) aan het probleem laaggeletterdheid binnen de organisatie belangrijk te vinden. De helft van de respondenten geeft aan het probleem geregeld zowel intern als met klanten en partners te bespreken. Slechts tien procent van de samenwerkingspartners vindt de activiteiten die in het kader van laaggeletterdheid door zijn of haar organisatie worden ondernomen niet nuttig.

Figuur 4.2 Geef voor elke stelling aan in hoeverre u het oneens of eens bent met de stelling (N=179)



De resultaten van bovenstaande stellingen verschillen significant per type organisatie. Bij bibliotheken en onderwijsinstellingen wordt laaggeletterdheid het vaakst als probleem erkend[11] en wordt het thema het meest intern[12] en met klanten en partners besproken, bij zorginstellingen gebeurt dit in verhouding het minst[13].

Op welke gebieden van het tegengaan van laaggeletterdheid de samenwerkingspartners actief zijn, staat in onderstaande tabel.

Tabel 4.2 Gebieden waarop de organisaties actief zijn (N=206).

	#	%	% of cases*
Herkennen van laaggeletterden en doorverwijzen naar een taalcursus	148	16%	69%
Organiseren van taalcursussen	105	12%	51%
Taalmeter inzetten om laaggeletterden op te sporen	105	12%	51%
Beleid ontwikkelen om laaggeletterdheid te kunnen voorkomen en/of te bestrijden	127	14%	62%
Wij nemen deel aan een alliantie, bondgenootschap of Taalpunt	68	7%	33%
Meewerken aan (het opzetten) van een Taalhuis of een Taalpunt	119	13%	58%
Meedoen aan de Week van de Alfabetisering en andere leesbevorderingsactiviteiten	58	6%	28%
Opleiden van taalvrijwilligers	94	10%	46%
Uitvoeren van campagnes om laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen	15	2%	7%
Onze organisatie is niet actief bezig met laaggeletterdheid	83	9%	40%
Totaal	**917**	**100%**	

*Het totaal telt op tot meer dan 100 procent omdat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

De respondenten konden meerdere antwoorden geven. De meerderheid van de organisaties is in ieder geval bezig met herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden (69% van de respondenten noemt deze activiteit). Andere veelgenoemde activiteiten zijn het ontwikkelen van beleid op het terrein van laaggeletterdheid (62%), het meewerken aan een Taalpunt of Taalhuis (58%) en het organiseren van taalcursussen (51%) of het inzetten van de Taalmeter (51%).

Per type organisatie[14] zijn er kleine verschillen op welke activiteit er in samenwerking met de Stichting wordt ingezet. Geheel conform hun rol, houden bedrijven en zorginstellingen zich meer dan de andere organisaties bezig met herkennen en doorverwijzen. Onderwijsinstellingen richten zich vooral op het ontwikkelen van beleid. Welzijnsinstellingen geven het vaakst aan deel te nemen aan een alliantie of bondgenootschap, gemeenten het minst.

[11] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.1.
[12] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.2.
[13] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.3.
[14] Zie Bijlage I Resultaten Enquête per type organisatie Tabel 0.1

5 Samenwerking, waardering en gepercipieerde effecten

5.1 Inleiding

Voor deze evaluatie hebben wij de impact geoperationaliseerd als "wat werkt, voor welke doelgroep, en waarom". Dat maken we inzichtelijk aan de hand van uitkomsten van de enquête, interviews en focusgroepen met laaggeletterden en interviews met betrokken organisaties onder de verschillende programmalijnen.

Aandachtspunten analyse

Voordat we de resultaten presenteren is het goed om de context te schetsen waarbinnen de geïnterviewde organisaties hun mening over het handelen van het Steunpunt en de Stichting hebben gevormd. Er is een vrij diverse groep aan partijen betrokken bij de uitvoering van het Actieplan. De mate waarin laaggeletterdheid een rol speelt binnen de organisatie verschilt sterk. Sommige organisaties hebben een direct belang bij het terugdringen van laaggeletterdheid omdat het past bij hun doelstellingen terwijl voor andere organisaties laaggeletterdheid niet direct een issue is, met hen is de samenwerking alleen aangegaan om de doelgroep te bereiken (bijvoorbeeld betrokkenheid van de Efteling). Deze verschillen beïnvloeden ook de perceptie en kennis over (de uitkomsten van) het Actieplan.

Behalve de prioriteit die organisaties geven aan laaggeletterdheid, bestaan er (soms forse) regionale verschillen in de mate waarin partijen met elkaar *willen* samenwerken. Zeker de relatie tussen gemeenten en roc's is hierop van invloed. Er zijn op basis van onze bevindingen grofweg drie verschillende situaties te onderscheiden waarin gemeenten in relatie tot de roc's momenteel verkeren:

- Er is een goede verstandhouding tussen het roc en de gemeente, er wordt gezamenlijk gezocht naar een geschikt aanbod van volwasseneneducatie; de gemeenten en het roc werken veelvuldig samen;
- Er is een goede verstandhouding tussen het roc en de gemeente; het toekomstige educatie-aanbod zal niet of nauwelijks door het roc worden verzorgd, de samenwerking tussen de gemeente en het roc is gering;
- Er is geen goede verstandhouding tussen het roc en de gemeente, er is geen overeenstemming over het toekomstige educatie-aanbod; de relatie tussen beide partijen is 'gespannen'.

De vertegenwoordigers van gemeenten en roc's die we voor de onderhavige evaluatie hebben gesproken bevinden zich veelal in de eerst of de derde categorie (vaak partner in pilot Taal voor het Leven). Op basis van de interviews kan geen inschatting gemaakt worden hoe de verhouding momenteel in Nederland is.

Om op regionaal niveau ondersteuning op maat te kunnen bieden is voor de regionale bondgenootschappen en allianties een regiomanager en/of taalcoördinator aangesteld. De betrokken organisaties hebben met de regiomanager en taalcoördinator vanzelfsprekend meer contact dan met de (landelijke) Stichting. Respondenten en geïnterviewden die deel uit maken van een bondgenootschap of alliantie meten hun oordeel over de Stichting dan ook vooral af aan de werkwijze van de regiomanager en taalcoördinator en minder aan dat van de Stichting in het algemeen.

Zoals eerder vermeld in hoofdstuk 1 is bij de interpretatie van de enquête-uitkomsten de toedeling of herkenbaarheid van activiteiten door de respondenten. Het onderhavige onderzoek is bedoeld als evaluatie van de activiteiten die zijn uitgevoerd onder het Actieplan; de pilot Taal voor het Leven maakt hier geen deel van uit. Echter uit de gesprekken en uit de enquêteresultaten (ook bij eerdere metingen door de Maastricht University) blijkt dat respondenten vaak geen onderscheid (kunnen) maken tussen de activiteiten die onder Taal voor het Leven worden uitgevoerd en de activiteiten die expliciet onder een programmalijn van het Actieplan vallen. Hiermee dient bij de interpretatie van de enquêteresultaten en de interviews rekening te worden gehouden.

Een derde aandachtspunt is de in 2014 aangenomen wetswijziging in het educatiebestel, waarbij roc's niet meer de enige aanbieder zullen zijn van onderwijs voor laaggeletterden. Uit de telefonische interviews met betrokken organisaties blijkt dat de huidige discussie rondom het educatiebestel momenteel een grote rol speelt in de dagelijkse praktijk en bij het ontwikkelen van nieuw (educatie)beleid. De wetswijziging houdt in dat de verplichte inkoop van taal- en rekentrajecten voor volwassen bij de roc's stapsgewijs wordt afgebouwd. Om aan de diversiteit van de doelgroep tegemoet te komen, kunnen gemeenten naast de formele educatietrajecten, ook informele trajecten aanbieden zoals Taal voor het Leven en Taal voor Thuis. Gemeenten hebben de taak te zorgen voor een passend scholingsaanbod voor de diverse doelgroepen en werken samen binnen de arbeidsmarktregio om dit te realiseren. In overleg stellen ze een regionaal educatieplan op. De contactgemeente is verantwoordelijk voor het educatiebudget in de arbeidsmarktregio[15]. Deze discussie valt buiten het Actieplan, maar is van invloed op de partijen die binnen het Actieplan bereikt worden. Juist omdat het Actieplan gericht is op het stimuleren van samenwerking en het toeleiden van laaggeletterden naar onderwijs, beïnvloedt de discussie de uitkomsten van het Actieplan, met name voor de roc's. Om die reden heeft het Steunpunt ook de rol om de wetswijzigingen WEB te ondersteunen middels informatieverstrekking, beantwoording van vragen, kennisdeling, ondersteuning landelijke structuur mede in verband met de wetswijzigingen. Dit komt overeen met de rol die de andere Steunpunten taal en rekenen hebben (mbo en vo). Het Steunpunt is dan ook mede ter bescherming van de continuïteit, verbonden aan het Steunpunt Taal en Rekenen mbo.

Ondanks dat strikt genomen de roc's tot de doelgroep van het Steunpunt behoren, zijn zij (ook) een belangrijke partner van de Stichting. Niet alleen inhoudelijk, maar ook in omvang; 10 procent van de samenwerkingspartners bestaat uit onderwijsinstellingen. Om die reden zijn de roc's betrokken bij zowel de evaluatie van het Steunpunt alsook van de Stichting. Ditzelfde geldt voor de bibliotheken en gemeenten, die ook met beide organisaties samenwerken.

5.2 Samenwerking en aanpak Stichting Lezen & Schrijven

Samenwerkingspartners Programmalijn

In de enquête onder de samenwerkingspartners van de Stichting[16] is zowel gevraagd naar een algemeen oordeel over de samenwerking met de Stichting, de aandacht die door hen wordt gegenereerd voor laaggeletterdheid alsook de totale aanpak van de Stichting. De cijfers die de respondenten hiervoor geven zijn ruim voldoende. Het hoogst scoort de Stichting op de aandacht

[15] Vanaf 1 januari 2015 wordt een specifieke uitkering voor educatie ingevoerd. Dit houdt in dat gemeenten binnen een regio dienen samen te werken ten aanzien van het educatieaanbod. Deze regio's en de bijbehorende contactgemeente zijn door de minister vastgesteld. De contactgemeente heeft een regierol en is eindverantwoordelijk voor het aanbod in de regio. Gedurende de periode 2015-2017 ontvangt de contactgemeente een uitkering voor het verzorgen van een educatieaanbod binnen de regio. De contactgemeente krijgt gefaseerd volledige bestedingsvrijheid. De contactgemeente kan daar naar eigen inzicht invulling aan geven, bijvoorbeeld door in te zetten op bestrijding van laaggeletterdheid.

[16] Uitgevoerd door Maastricht University.

die ze voor laaggeletterdheid genereren, gemiddeld geven de respondenten een 8 (op een schaal van 1-10). Op de twee overige onderdelen wordt gemiddeld een 7,5 gegeven.

Wanneer we naar de gemiddelde cijfers per type organisatie kijken, zijn er verschillen, hoewel in geen enkel geval onvoldoende.

- De *samenwerking met de Stichting* wordt het best beoordeeld door dienstverlenende instellingen en zorgverleners (gemiddeld een 7,9) en het minder door de onderwijsinstellingen (gemiddeld een 6,3). Dit is te verklaren omdat de Stichting de dienstverlenende instellingen en zorgverleners direct bereikt via de Programmalijnen, terwijl de onderwijsinstellingen niet direct ondersteund worden door de Stichting.
- De *aandacht voor laaggeletterdheid* die de Stichting weet te genereren wordt door zorginstellingen en bibliotheken beoordeeld met een 8,4, de onderwijsinstellingen zijn minder positief, hoewel ook zij hier nog een ruime voldoende aan geven (7,7).
- De *totale aanpak van de Stichting* wordt het hoogst gewaardeerd door vertegenwoordigers van dienstverlenende en zorginstellingen (gemiddeld een 7,8), de onderwijsinstellingen kennen lagere scores toe (gemiddeld een 6,4).

De samenwerking en totale aanpak worden duidelijk hoger gewaardeerd door de niet-onderwijsinstellingen. Echter, uit de interviews blijkt dat de mening onder de roc's ook weer verschilt; het lijkt er op dat roc's die betrokken zijn bij de pilot Taal voor het Leven over het algemeen positiever zijn over de samenwerking. In deze regio's was men al vergevorderd met het opzetten van een regionale infrastructuur voor de aanpak van laaggeletterdheid en bestaat er een constructieve samenwerking tussen de betrokken partijen. De rol van de Stichting, en de regiomanager, is daar meer gericht op het uitbouwen van een bestaand netwerk en minder van het opzetten van nieuwe structuren waardoor er geen gevoelige keuzes gemaakt hoeven worden met betrekking tot samenwerking en taakverdeling. De bibliotheken zijn redelijk tevreden over de samenwerking met de Stichting. Ze vinden dat de Stichting veel werk verzet, goede promo's heeft en instrumenten gebruikt waarvan de effectiviteit is bewezen.

De geïnterviewden uit het bedrijfsleven (Programmalijn Bedrijfsleven) en de gezondheids-instellingen (Programmalijn Gezin en Gezondheid) bevestigen de prettige samenwerking en ondersteuning vanuit de Stichting en in veel gevallen is een meerjarige samenwerking tussen de gezondheidsinstelling en de Stichting ontstaan. Vanuit het bedrijfsleven wordt aangegeven dat de Stichting het eerste contact met een bedrijf goed voorbereid, waardoor ze op het juiste niveau in de organisatie binnenkomt en een overtuigende indruk achterlaat. Het wordt gewaardeerd dat bij de Stichting een grote bereidheid bestaat mee te denken over de producten, waardoor vanuit de wisselwerking tussen de partijen een goed product ontstaat dat aansluit bij de behoeften van de organisatie en hun doelgroep. De snelheid van handelen van de Stichting wordt vooral door de commerciële organisaties als positief ervaren. Volgens hen kan de Stichting snel schakelen zodat er direct met de implementatie van activiteiten gestart kan worden. Voor de gezondheids-instellingen was het feit dat de ondersteuning en het cursusaanbod gratis was en het accreditatie-punten voor specialisten opleverde een belangrijk aspect om de samenwerking met de Stichting aan te gaan.

5.3 Samenwerking en aanpak Steunpunt Volwasseneneducatie

Het Steunpunt Volwasseneneducatie heeft voor de samenwerkingspartners voornamelijk de rol als informatievoorziening. De actoren die onder de verschillende programmalijnen vallen, kunnen gebruik maken van de informatie en producten van het Steunpunt. De informatie die door het Steunpunt wordt verstrekt, wordt waardevol en nuttig gevonden door de verschillende partijen. De

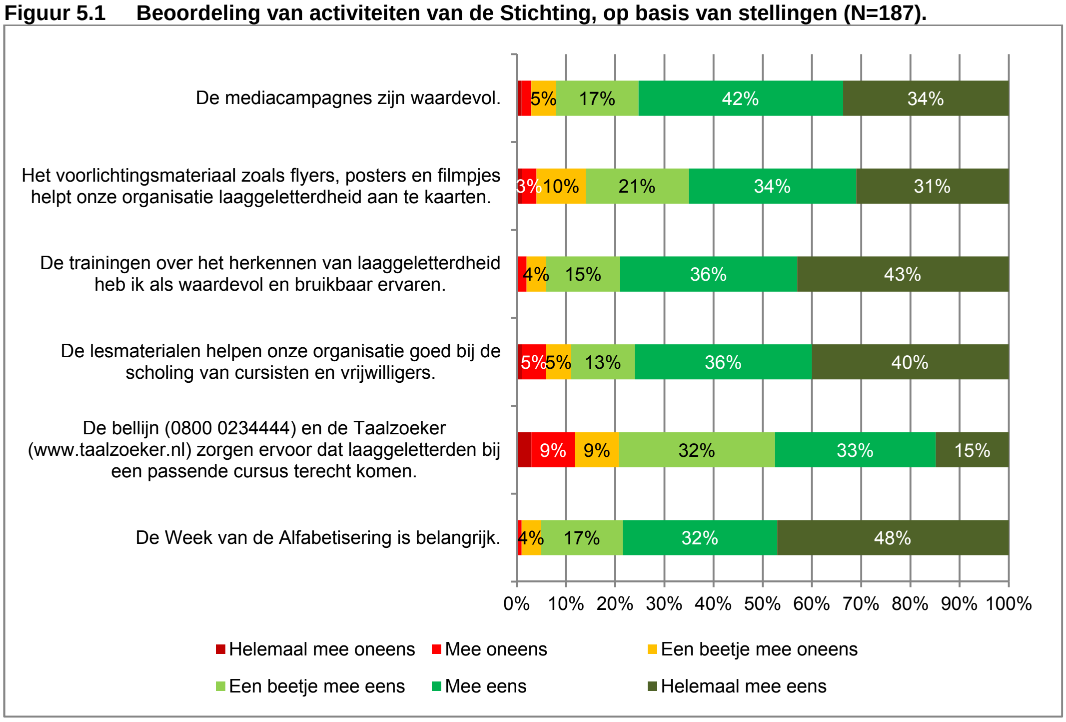
kwaliteit van de producten en de volledigheid van de informatie die het Steunpunt levert worden positief beoordeeld. Voor de roc's, bijvoorbeeld, vervult het Steunpunt een belangrijke rol als bron van informatievoorziening namens het departement. Een kanttekening wordt gemaakt rondom de wijzigingen in het educatiebestel, hier had een aantal geïnterviewden meer inzet verwacht van het Steunpunt als belangenbehartiger. Dit is echter de taak van de MBO raad. De taak van het Steunpunt is om een onafhankelijke en neutrale partij te zijn met oog voor ieders belangen. Hierbij hoort ook de signalering vanuit het veld naar OCW, het Steunpunt brengt als neutrale observator de zorgen van de roc's onder de aandacht bij het ministerie.

Ook de bijeenkomsten die het Steunpunt organiseert worden positief beoordeeld. Organisaties onder de programmalijn onderwijs (roc's, bibliotheken) hebben bijvoorbeeld bijeenkomsten bijgewoond over werving en over de eindtermen Nederlands, Rekenen en Educatie. Deze worden hogelijk gewaardeerd. Ook ambtenaren die betrokken zijn bij de programmalijn regio geven aan dat het Steunpunt waardevolle informatie geeft en nuttige bijeenkomsten organiseert, altijd in afstemming en vaak in samenwerking met de Stichting.

5.4 Mening over de producten en de ondersteuning van de Stichting

Naast een cijfermatig oordeel is alle respondenten gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen met betrekking tot de activiteiten die de Stichting uitvoert en een aantal producten die de Stichting heeft ontwikkeld. Iedere samenwerkingspartner is gevraagd naar de waarde die ze hieraan hechten. In de volgende figuur zijn de resultaten weergegeven.

Figuur 5.1 Beoordeling van activiteiten van de Stichting, op basis van stellingen (N=187).



De overgrote meerderheid van de respondenten is positief over de activiteiten die door de Stichting worden uitgevoerd. Over de trainingen *Herkennen en Doorverwijzen*, het lesmateriaal voor scholing en *De Week van de Alfabetisering* is men het meest positief. Dit wordt bevestigd in de interviews. Het aandeel respondenten dat kritisch is over de uitgevoerde activiteiten is klein. Alleen het nut dat de respondenten toekennen aan de Bellijn en de Taalzoeker blijft enigszins achter. Een vijfde van de respondenten is niet tevreden met deze instrumenten en de mate waarmee er naar een

passende cursus kan worden doorverwezen. Wanneer we per type organisatie (gemeenten, dienstverlenende- en productiebedrijven, zorg-, onderwijs-, en welzijnsinstellingen en bibliotheken), de resultaten van de gepresenteerde stellingen bekijken, zijn er geen significante verschillen.

De uitkomsten van de interviews illustreren de tevredenheid en het nut van de ontwikkelde producten. Door de bibliotheken wordt aangegeven dat zij veel gebruik maken van bijvoorbeeld de Taalzoeker en de Taalmeter. Ook het Taalspreekuur, de Start!-krant, Klik en tik op Oefenen.nl worden als succesvol beoordeeld. Vooral omdat het gebruik van Oefenen.nl vooralsnog voor de bibliotheken is afgekocht, maakt dat dit veel gedaan wordt. Samen met de Stichting wordt non-formeel scholingsaanbod ontwikkeld om mensen op een laagdrempelige manier te helpen met het aanpakken van hun laaggeletterdheid. Ook vanuit de gezondheidszorg instellingen komt naar voren dat de producten nuttig zijn, zoals de cursus *Herkennen* en *Doorverwijzen* en de verschillende aangeboden instrumenten zoals de *Herkenningswijzer.* Dit zelfde beeld komt naar voren bij gemeenten, het aanbod is op maat en biedt praktische handvaten om het beleid rond laaggeletterdheid invulling te geven. Ook vanuit gemeenten wordt expliciet de masterclass Herkennen en Doorverwijzen als zeer effectief genoemd.

Voor de programmalijn bedrijfsleven zijn de werknemers die direct te maken hebben met de doelgroep geschoold in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterdheid. Bij een van de geïnterviewde organisaties is het thema opgenomen in het scholingsplan en zijn meerdere cursussen onder het personeel verzorgd. Bij de intake van nieuwe werknemers is bij deze organisatie in het kader van borging de Taalscan ingevoerd. Als er iemand met een taalachterstand solliciteert wordt hij of zij doorverwezen naar het Taalpunt in de lokale bibliotheek. Andere werkgevers hebben de Taalmeter ingevoerd om het taalniveau van cliënten te meten en hen waar mogelijk door te verwijzen naar een Taalpunt in de regio. Omdat de pilot net is gestart is nog niet zoveel bekend over de effectiviteit. Werkgevers geven ook aan dat het voor een laaggeletterde erg motiverend is om contact te hebben met een Taalambassadeur. Minder relevant worden diensten zoals een Taalmaatje en de Voorleesservice genoemd.

Organisaties die zijn aangesloten in een zorgalliantie zijn overtuigd van de werking van het effect van de ontwikkelde aanpak van laaggeletterdheid. Ook het scholen van de specialisten heeft volgens een geïnterviewde veel opgeleverd. Hoe hoger de functie, des te meer men geneigd is moeilijke woorden te gebruiken of een cliënt een advies op papier mee naar huis te geven. Dit komt na het volgen van de cursus vrijwel niet meer voor. Vooral in het kader van bewustwording bij medewerkers is de aanpak effectief.

Naast het herkennen van laaggeletterdheid door professionals, zijn volgens de zorgexperts bijvoorbeeld aanstaande ouders tijdens de zwangerschap erg beïnvloedbaar. Daarom is het belangrijk om hen dan te wijzen op het verschil dat zij voor hun kind kunnen maken door hun laaggeletterdheid aan te pakken. Om de effectiviteit van het aanbod te meten wordt in 2015 een evaluatie uitgevoerd. Iedere betrokkene, zowel de professional als de laaggeletterde, wordt benaderd om deel te nemen aan de evaluatie. Als er positieve effecten worden gemeten, worden de modules aan een grotere groep hulpverleners aangeboden.

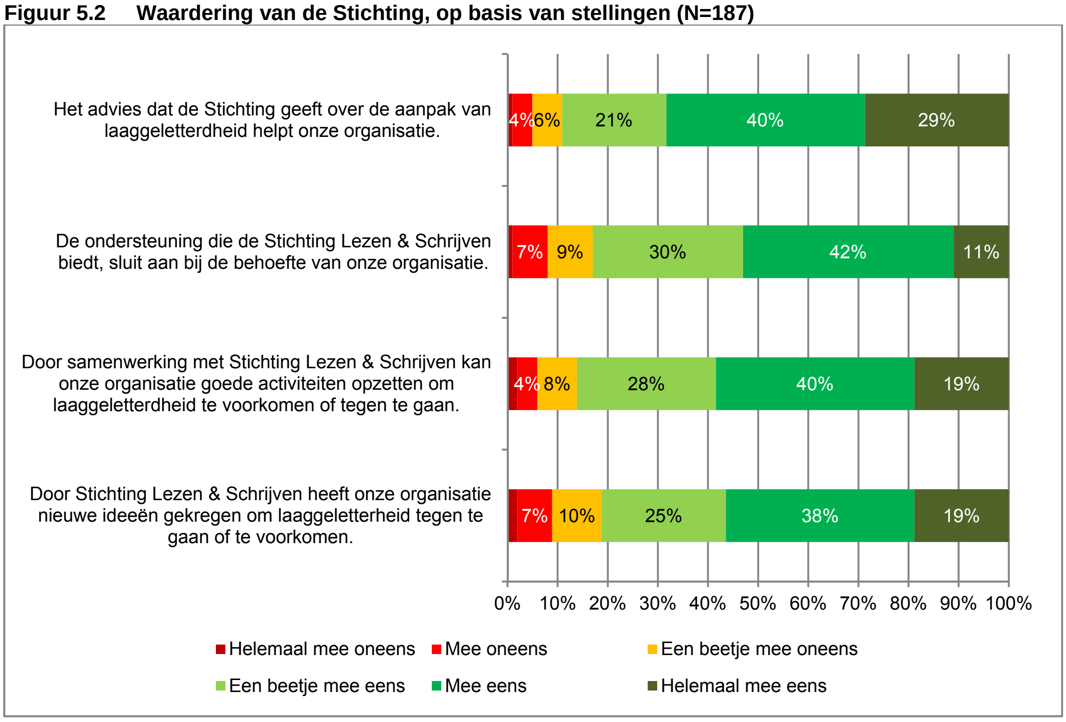
Met betrekking tot de effectiviteit van de activiteiten geven geïnterviewde samenwerkingspartners aan dat de Stichting een belangrijke lobbyfunctie heeft. De Stichting zet laaggeletterdheid op de politieke agenda zet en maakt het onderwerp bespreekbaar. De Stichting is volgens hen in staat veel publiciteit te genereren en met activiteiten te prikkelen. Daarnaast weet de Stichting partijen te verbinden en netwerken te versterken. De autoriteit die de Stichting uitstraalt en hun landelijke bekendheid draagt bij aan het creëren van draagvlak voor de aanpak van laaggeletterdheid binnen een organisatie, aldus geïnterviewden.

5.5 Waardering van geboden steun, kennis en expertise

Ondersteuning door de Stichting

Wat betreft de geboden steun, kennis en expertise die de Stichting biedt, zijn de meeste respondenten, ongeacht de programmalijn waaronder ze vallen, positief. We schetsen onderstaand een algemeen beeld op basis van de enquête, aangevuld met informatie uit de interviews.

Figuur 5.2 Waardering van de Stichting, op basis van stellingen (N=187)



Het meest positief zijn de respondenten over het advies dat de Stichting hun organisatie geeft over de aanpak van laaggeletterdheid (zie Figuur 5.2). Bijna 70% is het (helemaal) eens met de stelling dat het advies van de Stichting hen heeft geholpen. Wanneer we de antwoorden per type organisatie met elkaar vergelijken, blijken er op dit onderdeel significante verschillen te bestaan[17]. De onderwijsinstellingen laten zich hier het minst positief over uit; de helft van de respondenten is het oneens met de stelling, bij de bedrijven is dit bij 20 procent het geval. Het meest positief zijn de vertegenwoordigers van de zorginstellingen, ruim 80 procent vindt de ideeën van de Stichting vernieuwend.

Ook de mate waarin de ondersteuning vanuit de Stichting aansluit bij de organisatie kent significantie verschillen naar type organisatie[18]. De resultaten komen overeen met de resultaten van de voorgaande stelling; de onderwijsinstellingen zijn het minst positief en de zorginstellingen het meest. Zoals eerder aangegeven, kan dit verschil waarschijnlijk verklaard worden uit het feit dat onderwijsinstellingen niet direct vanuit de Programmalijnen van de Stichting worden ondersteund, terwijl de andere organisaties wel direct ondersteuning ontvangen.

Geïnterviewde gemeenten geven aan dat de Stichting goed is in het betrekken van welzijns-organisaties en andere vrijwilligersorganisaties, het biedt hen ondersteuning bij het doorvoeren van innovaties waar deze partijen zelf vaak niet voldoende capaciteit voor hebben. Vanuit het bedrijfsleven wordt het praktische lesaanbod dat de Stichting heeft als waardevol bestempeld.

---

[17] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.4.

[18] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.5.

Ondersteuning door het Steunpunt Volwasseneneducatie
Over de ondersteuningstaken (het verstrekken van feiten en cijfers, presentaties, herkenningswijzers et cetera) die het Steunpunt uitvoert, zijn alle respondenten tevreden. Er wordt positief geoordeeld over de snelheid en de kwaliteit van de verstrekte informatie.

De respondenten bezochten verschillende bijeenkomsten bestaande uit een plenair deel en workshops die door het Steunpunt zijn georganiseerd. Deze werden over het algemeen als erg nuttig ervaren. De workshop om laaggeletterdheid te signaleren bijvoorbeeld wordt door de uiteenzetting van de praktische handvatten als waardevol beoordeeld.

Voor het onderwijsveld en bibliotheken dient het Steunpunt als intermediair tussen hen en het ministerie. Hiermee is het Steunpunt een laagdrempelig kanaal voor actuele en goede informatie over wetswijzigingen.

5.6 Effecten van de samenwerking

De Stichting Lezen & Schrijven
Uit de evaluatie van de Maastricht University[19] blijkt dat in 2013 televisie/radio, Prinses Laurentien en kranten/ tijdschriften de drie belangrijkste informatiekanalen voor de stichting zijn. Er is een toename van mensen die hebben gelezen of gehoord over laaggeletterdheid en over volwassenen met lees- en of schrijfproblemen. De meeste mensen weten wat laaggeletterdheid inhoudt, maar zijn minder goed op de hoogte van de grootte van het probleem. In verhouding tot eerdere jaren wijzen veel meer mensen de Stichting Lezen & Schrijven aan als een organisatie waar informatie over beter lezen en schrijven verkregen kan worden. Grote bijdrage aan de bekendheid van de Stichting en het thema laaggeletterdheid is gerealiseerd door de Week van de Alfabetisering, de 6 weken durende intensieve gemeentelijke campagne en de PR-activiteiten van een jaar lang van Taal voor het Leven (zie tekstbox).

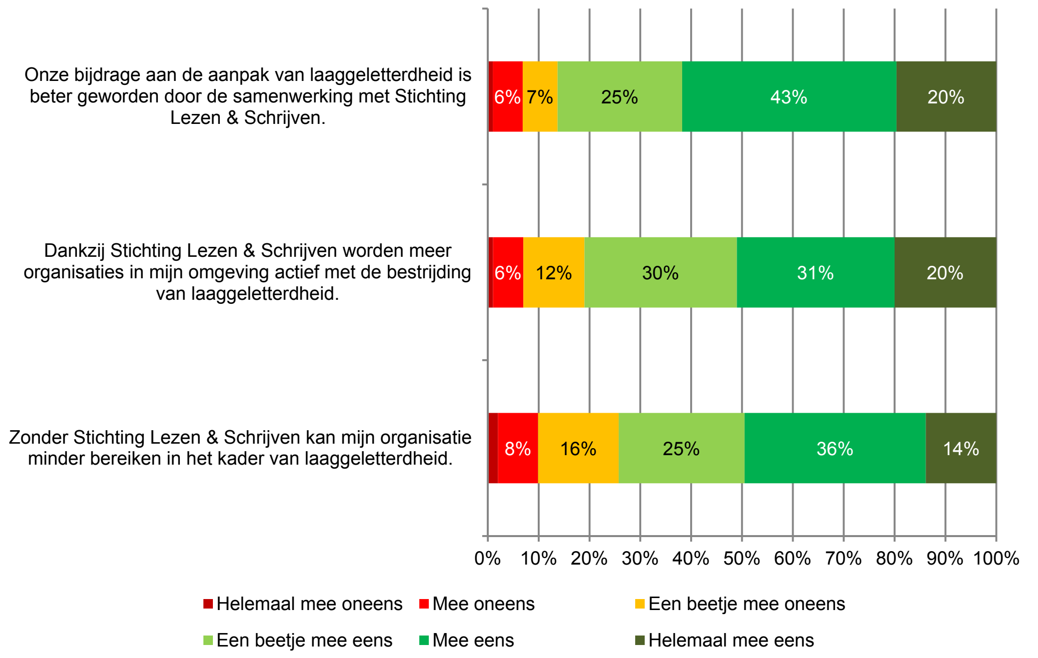
Maastricht University voert een monitoringsonderzoek uit om de impact van het pilotprogramma Taal voor het Leven inzichtelijk te maken. In 2013 volgden ruim 5.000 mensen een taalcursus bij de lokale partners ondersteund door lokale en nationale teams. Er hebben zich 1.636 vrijwilligers aangemeld voor de uitvoering van de pilots.

Daarnaast blijkt door de 6 weken durende intensieve gemeentelijke campagne en de PR-activiteiten van een jaar lang van Taal voor het Leven dat:
-men eerder de noodzaak erkent van het feit dat de maatschappij erin moet investeren;
-men zelf meer bereid is om erin te investeren;
-men eerder de problematiek onderkent;
-men het probleem belangrijker is gaan vinden.
Met betrekking tot gedrag wordt duidelijk dat men laaggeletterdheid zelf bespreekbaar maakt en dat men laaggeletterden eerder herkent.

Met betrekking tot de toegevoegde waarde van de inspanningen ten aanzien van de samenwerkingspartners van de Stichting is in de enquête gekeken naar de waarde die de organisaties toedichten aan de Stichting en in hoeverre hun aanpak van laaggeletterdheid beter is geworden door de ondersteuning vanuit de Stichting. In Figuur 5.3 zijn de resultaten van de stellingen opgenomen.

19 De Greef, Nijhuis & Segers. (2014a). Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Maastricht University.

Figuur 5.3 Waardering van de Stichting, op basis van enkele stellingen (N=187)



De meeste respondenten zijn positief over de effecten op de eigen organisatie door de samenwerking met de Stichting. Ruim 80 procent geeft aan dat hun aanpak van laaggeletterdheid is verbeterd met behulp van de Stichting. De resultaten zijn iets genuanceerder over de vraag of zonder de Stichting hetzelfde bereikt had kunnen worden in de aanpak van laaggeletterdheid. Een kwart van de respondenten is het met deze stelling oneens; niettemin geeft de meerderheid aan dat ze zonder de Stichting minder hadden bereikt dan met de hulp van de Stichting. Dit laatste is een belangrijk signaal voor de toegevoegde waarde van de Stichting, die dus voor veel samenwerkingspartners zeker bestaat.

Een belangrijk resultaat is dat de organisaties niet alleen het directe effect van de Stichting op hun eigen werk zien, maar dat de overgrote meerderheid ook constateert dat dankzij de activiteiten van de Stichting meer organisaties in de omgeving actief worden op het gebied van de bestrijding van laaggeletterdheid. Dat betekent dat de Stichting een steeds grotere groep weet te bereiken en te stimuleren.

Bijna 40 procent van de roc- vertegenwoordigers vindt niet dat de Stichting heeft bijgedragen aan een verbeterde aanpak van laaggeletterdheid, daarentegen zijn alle vertegenwoordigers van bibliotheken hier wel positief over[20]. In lijn met eerdere bevindingen zijn de percepties over het effect van de activiteiten van de Stichting verschillend tussen de type organisaties. Wederom kan dit verschil wellicht verklaard worden vanuit de verschillende rollen die de organisaties hebben en de mate waarin zij al ervaring hebben met de aanpak van laaggeletterdheid.

Invloed van de Stichting op bondgenootschappen

Onder de programmalijn regio's wordt de regionale samenwerking (bondgenootschappen) gestimuleerd (zie Figuur 4.1 voor het overzicht van bondgenootschappen naar regio). Voor de geselecteerde regio's zijn door de Stichting regiomanagers aangesteld. In de meeste regio's heeft het aanstellen van de regiomanager tot succes geleid; er is een meer gestructureerde aanpak van laaggeletterdheid in de regio ontstaan. De regiomanagers faciliteren de lokale partijen zodat zij een

[20] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.6.

effectieve samenwerking kunnen opzetten en de uitvoering van de aanpak van laaggeletterdheid op zich kunnen nemen.

De respondenten die een bondgenootschap leiden, geven aan dat het bondgenootschap zonder de hulp van de Stichting niet tot stand zou zijn gekomen; zonder steun zou de uitdaging te groot zijn geweest. Nu konden deze partijen gebruik maken van concepteksten, stappenplannen en andere materialen.

De geïnterviewde gemeenteambtenaren vinden dat de regiomanagers gedreven zijn, dit wordt aan de aan de ene kant als positief ervaren maar kan soms contraproductief werken omdat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de tijd die het kost om binnen een gemeentelijk netwerk een besluit te nemen. Het snelle handelen door regiomanagers schept in dat geval verwarring wat soms de besluitvoering hindert omdat nog niet alle samenwerkingspartners ‘aan boord’ van het plan zijn.

De roc’s die deelnemen aan een bondgenootschap zien een duidelijk verschil. Zij geven aan dat het bondgenootschap heeft geleid tot een toename van het aantal deelnemers aan de door hen aangeboden cursussen en een toename van het aantal taalambassadeurs. Deze resultaten zorgen er mede voor dat het thema laaggeletterdheid in de regio op de agenda blijft staan.

Uit onderzoek van Maastricht University onder de pilotgemeenten die deelnemen aan Taal voor het Leven blijkt dat de respondenten positief zijn over de gekozen aanpak in de pilotstudies. Het programma verloopt goed, het aantal deelnemers, vrijwilligers en allianties in de regio’s groeit en door de samenwerking kunnen er taalcursussen op maat aangeboden worden. De activiteiten waaraan in grote mate publiciteit wordt ontleend, zoals het Taalcafé, worden door de pilotgemeenten ook positief beoordeeld.

De mate waarin de Stichting toegevoegde waarde biedt voor een organisatie verschilt tussen de organisaties die onderdeel uitmaken van de pilot Taal voor het Leven en organisaties die dat niet doen. Zoals eerder vermeld vinden de pilots voor Taal voor het Leven plaats in regio’s die voor de pilot al ver gevorderd waren met het ontwikkelen en implementeren van beleid voor laaggeletterdheid. Ook waren er in de meeste gevallen al goede contacten tussen gemeenten en andere partijen, zoals roc’s, bibliotheken en vrijwilligersorganisaties, en gaf men prioriteit aan de aanpak van laaggeletterdheid. De Stichting heeft in dit geval vooral ondersteuning geboden aan bestaande structuren en draagt bijvoorbeeld bij aan het opstellen van doelstellingen en plannen voor het Regionaal Sociaal Akkoord. De respondenten die deel uitmaken van een bondgenootschap, alliantie of pilotregio Taal voor het Leven geven aan dat zonder de Stichting veel van de activiteiten ook zouden zijn uitgevoerd. Wel heeft de Stichting meer structuur en samenhang in de aanpak aangebracht. Er wordt nu op een efficiëntere manier met de betrokkenen samengewerkt. Dat de bibliotheken een grotere rol krijgen in de volwassenen-educatie, was zonder de tussenkomst van de Stichting, en de verschuiving van formeel naar informele educatie, waarschijnlijk in mindere mate gebeurd.

Aanpak laaggeletterdheid los van een bondgenootschap

Bij organisaties die niet zijn aangesloten bij een netwerk is vaak minder sprake van ver gevorderde samenwerking met verschillende partijen en is veelal nog geen (gezamenlijk) beleid opgesteld om laaggeletterdheid terug te dringen. Omdat zij nog geen beleidsplan hadden, verwachten zij veel meer hands-on hulp van de Stichting. Zij hebben vaker het gevoel wel op weg te zijn geholpen maar omdat er dan te weinig concreet is afgesproken, is het contact verwaterd en raakte het project op de achtergrond.

De respondenten die met de Stichting een trainingsaanbod hebben ontwikkeld zijn tevreden over de wisselwerking die met de Stichting is ontstaan. De kennis van de doelgroep in combinatie met

de kennis over laaggeletterdheid heeft geleid tot een opleidingsaanbod dat aansloot bij de behoeften van de organisaties en de behoeften van hun doelgroep. De betrokken organisaties zijn tevreden over de afstemming, communicatie en de ontwikkelde modules. Ook het (leren) werken met vrijwilligers en de ondersteuning van de vrijwilligers door de Stichting en het Steunpunt worden als nuttig gezien. Door de hulp van beide organisaties konden de vrijwilligers direct aan de slag waardoor meer laaggeletterden bereikt konden worden.

Over een aantal interventies gericht op het gezin is men bij de Stichting zelf minder tevreden. Bij een aantal kinderopvangcentra is het personeelsverloop groot door reorganisaties en de aandacht voor extra zaken gering, de effectiviteit neemt daardoor af.

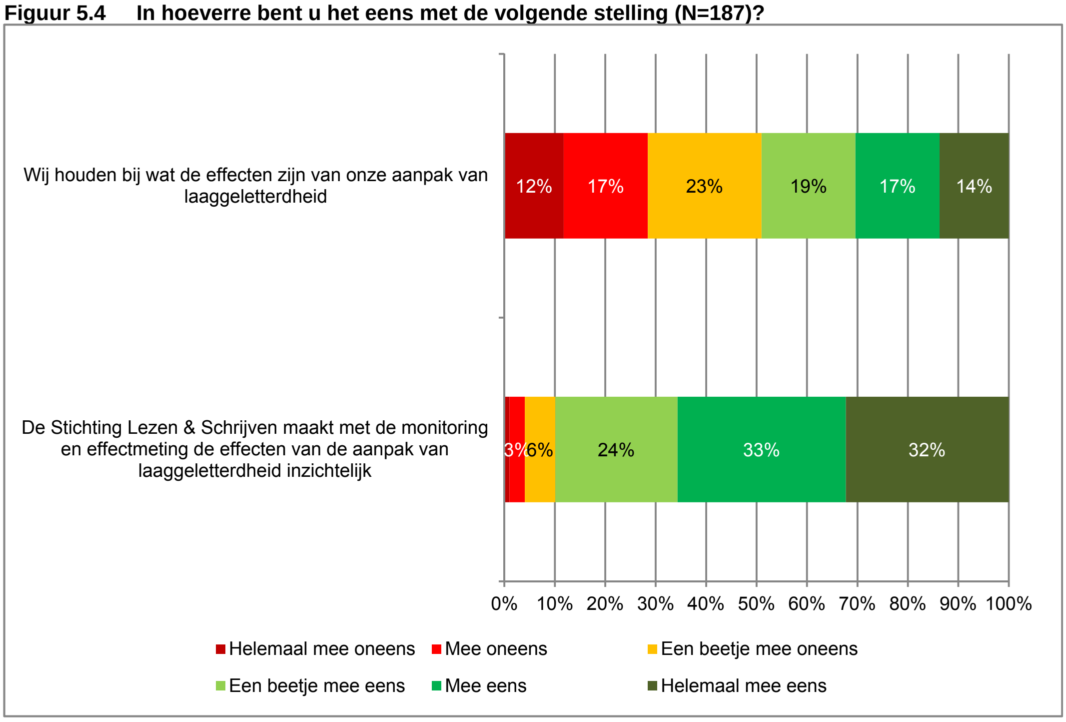
Het Steunpunt Volwasseneneducatie

Zoals eerder benoemd is het uitgangspunt bij het maken van beleid op laaggeletterdheid bij veel betrokken samenwerkingspartijen verschillend. Omdat er in zoveel verschillende formaties met elkaar wordt overlegd over de aanpak van laaggeletterdheid, belegt het Steunpunt ieder jaar een kennisdelingsbijeenkomst voor roc's op de landelijke dag voor bibliotheken. Naast plenaire sprekers zijn er ook toegepaste workshops. De dag wordt als erg nuttig ervaren door de deelnemers.

5.7 Mate waarin effecten worden gemeten

In de volgende figuur zijn een aantal stelling opgenomen betrekking tot het effect van de ondernomen activiteiten bij de aanpak van laaggeletterdheid. De eerste stelling heeft betrekking op de werkwijze van de samenwerkingspartners ten opzichte van het monitoren van effecten.

Figuur 5.4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling (N=187)?



Opvallend is dat er een grote spreiding is in hoeverre de respondenten de effecten van hun activiteiten bijhouden. Ongeveer de helft is hier mee bezig, de andere helft niet. Ook per type organisatie zijn er significante verschillen gemeten[21]. De dienstverlenende- of productiebedrijven geven aan het minst te monitoren wat de effecten van de aanpak van laaggeletterdheid is bijna de helft van de respondenten doet dit niet. De vertegenwoordigers van bibliotheken houden zich het meest bezig met het meten van de effecten, in driekwart van de gevallen is men het eens met de stelling.

Over de monitoring en effectmeting uitgevoerd door de Stichting is men veel positiever, slechts 10 procent van de ondervraagden vindt de effecten van laaggeletterdheid niet inzichtelijk.

5.8 Waardering van activiteiten door laaggeletterden

Zoals uit deze rapportage blijkt, richt het Actieplan zich niet alleen op de laaggeletterden zelf, maar veelal op intermediaire organisaties. Om desondanks een beeld te krijgen van het bereik van de uiteindelijke doelgroep is in twee focusgroepen gesproken met laaggeletterden die deelnemen aan taalcursussen. Het gaat om een groep met autochtone deelnemers (Nederlands als eerste taal - NT1) en een groep met allochtone deelnemers (Nederlands als tweede taal -NT2). De focus-groepen hebben tot doel om in beeld te brengen hoe laaggeletterden zijn bereikt, en hoe ze de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren.

5.8.1 Toeleiding naar cursus

Lang niet alle respondenten waren voorafgaande aan een taalcursus op de hoogte van het aanbod van taalcursussen voor volwassenen. Alle deelnemers uit de NT2-groep zijn via de gemeente doorverwezen naar een taalcursus. Echter, niet alle laaggeletterden uit de NT1- focusgroep vonden meteen hun weg naar een cursus, en financiële belemmeringen worden door bijna alle cursisten genoemd als reden om niet eerder aan een cursus deel te nemen. Twee cursisten gaven aan dat zij eerder bij de gemeente hebben aangeklopt voor taalles, maar ontvingen of geen informatie, of werden verwezen naar een (te dure) cursus op de Volksuniversiteit. Een cursist heeft eerst zelf geprobeerd om een cursus te vinden, kon dat niet betalen en is nu in tweede instantie via de gemeente wel bij het roc terecht gekomen. Een andere cursist is via het UWV doorverwezen, en kreeg een aanbieding om deze cursus te volgen. Anders moest hij het zelf betalen, en hij wist in eerste instantie niet dat er dit soort cursussen voor volwassenen bestonden.

In de interviews met de samenwerkingspartners is er op gewezen dat schaamte en taboe onder laaggeletterden nog steeds een grote rol spelen; daar is volgens hen naar aanleiding van de campagnes geen verandering in gekomen.

5.8.2 Aanbod van activiteiten en producten uit het Actieplan

De cursisten uit de NT1-groep zijn bekend met activiteiten uit het Actieplan die voor de laaggeletterde doelgroep zijn ontwikkeld. Een aantal cursisten is via een taalambassadeur van Stichting ABC naar een cursus op het roc terechtgekomen. Een cursist geeft aan dat zij de ambassadeur leerde kennen via haar werkgever. Ze wist wel van taalcursussen, maar durfde zich niet aan te melden, de drempel was te hoog. Door de ambassadeur durfde ze zich wel aan te melden.

---

[21] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.7.

De NT1-deelnemers kennen Stichting Lezen & Schrijven, bijvoorbeeld van het programma ‘ Zeg eens B’: Zij geven aan dat er mede door dit soort programma’s meer aandacht voor het onderwerp is. Dat is positief, ook voor mensen die *niet* laaggeletterd zijn en makkelijk over het probleem denken. “Laaggeletterd zijn en je schamen dat je niet goed kan lezen en schrijven is iets heel zwaars dat je met je meedraagt, en het is goed dat andere mensen zien hoe dat is.” De NT2-cursisten zijn verbaasd om te horen dat er ook cursussen voor Nederlandse laaggeletterden zijn, zij waren daarvan niet op de hoogte. Ook van het bestaan van de Stichting Lezen & Schrijven zijn niet alle NT2-cursisten op de hoogte.

De NT2-cursisten maken allemaal gebruik van Oefenen.nl. en maken hun huiswerk op de computer. Het is makkelijker dan op papier, en leuk om mee werken. Een aantal NT1-cursisten, maar niet allemaal, maakt gebruik van Oefenen.nl Er is veel materiaal om mee te oefenen en een mooi programma om mee te werken. Je oefent met levensechte situaties zoals wat je zegt als je naar de dokter gaat. Het taalinstituut heeft geen schoollicenties van Oefenen.nl, maar wel toegang in de bibliotheek.

In de NT1-klas beschikt niet iedereen voer voldoende digitale vaardigheden, en tijdens de taalles kunnen cursisten onder begeleiding in niveaugroepen zelf aan de slag op de computer. De een is digitaal alles nog aan het verkennen, de ander gebruikt al e-mail. In de klas wordt lesgegeven aan de hand van het werkboek Uit en Thuis van Stichting ETV. Het werkboek omvat oefenmateriaal met praktische en herkenbare praktijksituaties tot taalniveau 1F. De docent geeft aan dat de Uit-en-Thuis methode van ETV een goede methode is om mee te werken, maar dat de digitale omgeving die hoort bij het werkboek niet altijd praktisch toegankelijk is: het roc heeft slechts een beperkt aantal licenties voor pc’s aangeschaft, en het computerlokaal is niet altijd vrij. In de klas staat een computer. Bijna niemand in de klas maakt thuis gebruik van oefenen.nl, want de meeste cursisten vinden het prettiger er tijdens de les mee aan de slag te gaan.

5.8.3 De cursus zelf

De cursus zelf is geen onderdeel van het Actieplan. Echter, het Actieplan heeft via het Steunpunt hier wel invloed op doordat cursisten worden toegeleid, er materialen beschikbaar worden gemaakt en normeringen worden ingevoerd. Deze activiteiten vallen onder programmalijn 1 van het actieplan, dat wordt uitgevoerd door het Steunpunt VE. In de NT2 klas leren de cursisten spreekvaardigheid (voeren van gesprekken), lezen en schrijven. De cursus vindt twee keer per week plaats. Cursisten geven aan vaardigheden te willen leren die ze helpen in het dagelijks leven: doktersbezoek, schoolbezoek van kinderen en het vinden van werk. Het kostte sommigen een jaar voordat ze Nederlands konden spreken. Tijdens de les wordt gebruik gemaakt van Beter lezen 1+2, Melkweg (Alfabetisering NT2) en Boekje erbij? (lees- en werkboek voor beginnende alfacursisten), plus veel eigen materiaal.

> *Er is onderzocht in hoeverre Taal voor het Leven effect heeft op de leesvaardigheid, schrijfvaardigheid, sociale inclusie en gezondheid (De Greef et al, 2014a/ De Greef et al, 2014b). In het onderzoek geeft ongeveer 53% aan een betere psychische gezondheid te hebben en 39% ervaart een betere fysieke gezondheid. Van de onderzoekspopulatie heeft 20% tot 35% een betere positie op de arbeidsmarktpositie en circa 50% tot 65% zegt een betere plek in de samenleving te hebben gekregen.*

In de NT1-groep ligt de focus op lezen, taalverzorging, zinsopbouw en schrijven. Het niveau in de groep is divers. De cursisten zijn gemotiveerd om deel te nemen, willen graag leren hun taal te verbeteren. De taalles werd eerst twee keer per week gegeven, maar dat is na bezuinigingen teruggebracht tot 1 keer per week. Ook niet iedereen die dat wil kan verder met de taallessen op

het roc. Voor sommige cursisten houdt de financiering na een jaar op. Het is voor respondenten onduidelijk waarom de financiering stopt.

Een voorbeeld van taaltaken die nu makkelijker gaan is het kunnen lezen van etiketten en verpakkingen in de supermarkt. Het kunnen lezen van etiketten helpt bij het boodschappen doen. Een cursist “ik ben nu minder bang dat ik de verkeerde spullen meeneem. Het geeft rust in je hoofd”. Een andere cursist geeft aan dat ze meer zelfvertrouwen heeft gekregen om te schrijven en e-mailt nu af en toe naar haar dochter.

De doelen die NT1-cursisten zichzelf stellen zijn heel praktisch en concreet. Zowel lees- als schrijftaken worden genoemd: de een wil een kaartje kunnen schrijven naar haar kleinkind, de ander hoopt dat een betere beheersing van de taal kan helpen bij het vinden van een baan. Een cursist wil een stukje in de lokale krant kunnen schrijven, een andere cursist wil graag een menukaart kunnen lezen in een restaurant. Dan schaamt hij zich niet als hij met zijn vrouw uit eten gaat. De cursisten uit de NT2-groep geven aan met name moeite te hebben met praktische situaties zoals afspraken maken, borden lezen en naar de dokter gaan. De cursus helpt hen de weg te vinden in het dagelijks leven.

Volgens een groot aantal deelnemers (58%) is hun schrijfvaardigheid na het taaltraject van Taal voor het Leven beter dan voor het taaltraject (De Greef et al, 2014). Op het gebied van leesvaardigheid geldt dat voor 53% van de deelnemers. Daarnaast wijst het onderzoek uit dat onder 21% van de deelnemers ook een niveaustijging is geconstateerd voor wat betreft schrijfvaardigheid en voor 13% op het gebied van leesvaardigheid. Er blijkt een positief verband te zijn tussen de scores op de lees- en schrijfvaardigheidstoetsen. Een betere score op de leesvaardigheidstoets zou ook een betere score op de schrijfvaardigheidstoets moeten betekenen.

6 Uitvoering, belemmeringen en toekomstige ondersteuning

6.1 Inleiding

Een deel van de evaluatievragen betreft de uitvoering van het Actieplan. Deze vragen betreffen zowel de mate waarin de voorgenomen acties zijn uitgevoerd, eventuele belemmeringen daarin, alsook de toekomstige behoefte aan ondersteuning vanuit de samenwerkingspartners. Een feitelijke beoordeling van de doelmatigheid van het Actieplan, in termen van verhouding tussen geïnvesteerde middelen (zowel financieel als materieel) en gerealiseerde opbrengsten, is in het kader van de evaluatie niet aan de orde.

6.2 Belemmeringen in de uitvoering

Over het algemeen geven de samenwerkingspartners aan dat alle voorgenomen activiteiten zijn uitgevoerd. In de gesprekken en de enquête zijn geen signalen gegeven dat bepaalde geplande acties niet zijn gerealiseerd. Wat dit betreft lijkt de uitvoering van de voorgenomen actie conform planning te verlopen. Wel zijn in de interviews enkele zaken genoemd die de uitvoering van de acties (soms) hebben belemmerd. Sommige belemmeringen c.q. aandachtspunten zijn in meerdere interviews genoemd, andere slechts incidenteel, maar door ons als relevant genoeg beschouwt om hier te vermelden. Naar onze mening kan aandacht voor deze knelpunten het draagvlak en een efficiënte uitvoering van werkzaamheden verder bevorderen. Wij bespreken deze achtereenvolgens voor de Stichting en het Steunpunt.

Opmerkingen over de Stichting

Regierol
Door de partners wordt van de Stichting een regierol verwacht, waarbij partners elkaar onderling kunnen versterken. De Stichting slaagt er soms onvoldoende in om deze rol te vervullen. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in het geval dat een belangrijke partner zicht terugtrekt uit een bondgenootschap en de overblijvende partners sturing en een visie van de Stichting verwachten over hoe ze verder gaan. Dit is ook aan de orde op het moment dat partijen onderling een concurrerend belang hebben in een bondgenootschap.

Communicatie en werkwijze
Van verschillende kanten is er in de interviews op gewezen dat de Stichting onvoldoende gebruik maakt en heeft gemaakt van de bij partners aanwezige kennis en expertise op het terrein van laaggeletterdheid, maar ook vanuit de wetenschap, het onderwijs en de werkvloer (taalconsulenten). Partijen voelden zich hierdoor niet erkend en soms ook gepasseerd, hetgeen het draagvlak voor de uitvoering van activiteiten niet ten goede is gekomen. Uit de eerste pilotresultaten van *Taal voor het Leven* blijkt de meerwaarde van de combinatie van professional en vrijwilliger. Het is van belang dat de kennis en ervaring van de educatiedocenten die nu voor een roc werken niet verloren gaat en inzetbaar blijft (als docent, train-de-trainer, taalcoach) bij de uitvoering van het scholingsaanbod.

Positionering van de regiomanager
Een voorwaarde om in een bondgenootschap of alliantie laaggeletterdheid op een effectieve wijze tegen te gaan is het aanstellen van een goede regiomanager. Naast een groot netwerk is het ook van belang dat de regiomanager door alle partijen wordt aanvaard, en bij voorkeur losstaat van de particuliere belangen (gemeente, roc) van een van de partijen. Dit blijkt niet altijd gemakkelijk.

Personeelsverloop
Mede door de tijdelijke financiering heeft de Stichting te kampen met een fors personeelsverloop. Hoewel wij dit voor de evaluatie niet feitelijk hebben nagetrokken, is dit door de samenwerkingspartners in de bondgenootschappen wel als een fors probleem gesignaleerd, in termen van kennis en ervaring met bepaalde sectoren en overdracht van en inzicht in reeds uitgevoerde acties.

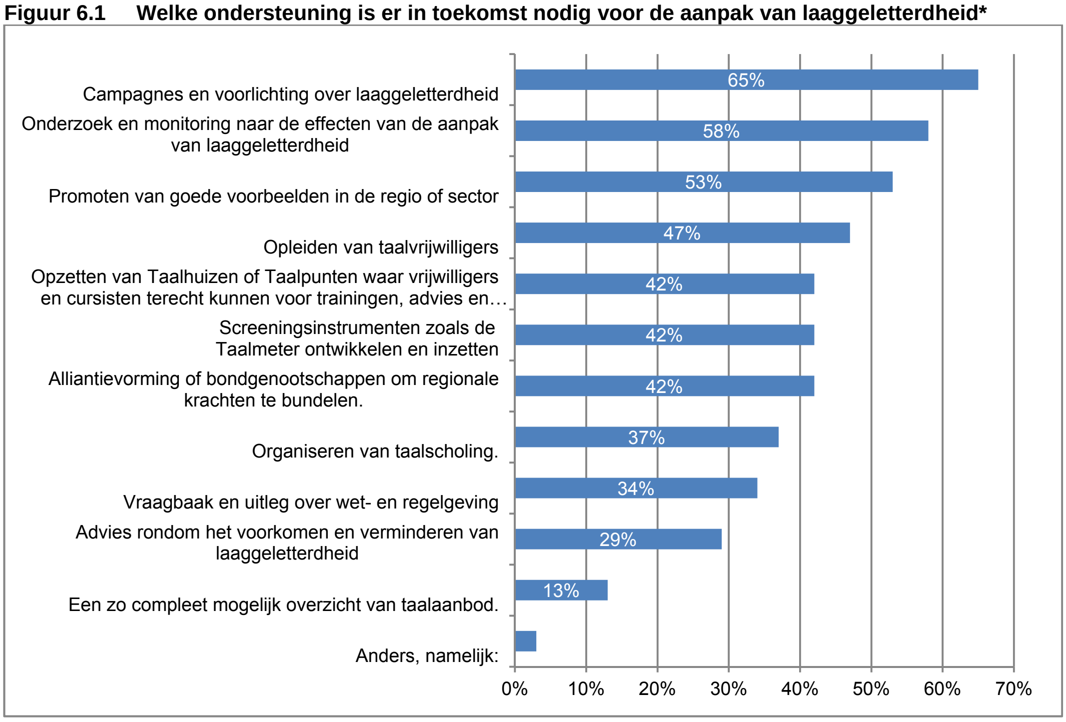
Capaciteit (Steunpunt)
Wat het Steunpunt betreft zien de betrokken partijen de toekomstige ondersteuning met zorgen tegemoet. De verwachting leeft dat de vele veranderingen die in korte tijd bij de roc's en gemeenten worden doorgevoerd, in combinatie met de beperkte capaciteit van het Steunpunt, ertoe zal leiden dat het Steunpunt zijn rol niet optimaal zal kunnen blijven vervullen.

Samenwerking partijen die het Actieplan uitvoeren
De samenwerking tussen de partijen die het Actieplan uitvoeren is goed. In de beginperiode heeft enige wrijving bestaan tussen de Stichting en ETV over het gebruik van licenties voor Oefenen.nl en de betrokkenheid van ETV bij de invulling van de activiteiten uit het Actieplan. ETV.nl heeft aangegeven dat samenwerking minder heeft opgeleverd dan verwacht bij de start van het Actieplan als het gaat om het samen kijken naar hoe je de materialen dichter bij de doelgroep brengt en Oefenen.nl steviger positioneert.'

6.3 Toekomstige ondersteuning

De evaluatie van het Actieplan dient als input voor besluitvorming in het voorjaar van 2015 over de toekomstige invulling van de landelijke ondersteuning bij de aanpak van laaggeletterdheid. Naast een beoordeling en waardering van de uitgevoerde activiteiten zijn wij in de evaluatie daarom ook nagegaan welke (vorm van) toekomstige ondersteuning er volgens de samenwerkingspartners nodig is voor de aanpak van laaggeletterdheid. In zijn de resultaten weergegeven.

Figuur 6.1 Welke ondersteuning is er in toekomst nodig voor de aanpak van laaggeletterdheid*



*Het totaal telt op tot meer dan 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Uit de figuur spreekt een duidelijke behoefte aan brede en diverse ondersteuning voor de toekomstige aanpak van laaggeletterdheid. Allereerst gaat het daarbij om verdere bewustwording over laaggeletterdheid via campagnes en voorlichting (genoemd door 65% van de respondenten).

Opmerkelijk is daarnaast de grote behoefte die de partners uitspreken voor onderzoek en monitoring naar de effecten van de aanpak van laaggeletterdheid (58%). De bestaande studies over de effectiviteit van Taal voor het Leven zullen niet bij iedereen bekend zijn, maar ook het effect van de eigen aanpak wil men graag onderzoeken. Direct in het verlengde hiervan ligt de behoefte aan goede voorbeelden (53%). Beide onderstrepen de behoefte aan een ‘evidence base’ voor de betrokkenheid van samenwerkingspartners. Dit is in de interviews ook als een belangrijk aandachtspunt genoemd. Daarin wordt ook aandacht gevraagd voor het breed monitoren van de deelname aan en de uitkomsten van de uitgevoerde acties. Gezien de aanstaande wijzigingen in het educatiebestel, met meer aandacht voor maatwerk en combinaties van formeel en non-formeel leren, verwachten diverse betrokkenen dat het monitoren van de effecten van uitgevoerde activiteiten er niet eenvoudiger op wordt.

Ook bestaat er bij de samenwerkingspartners een grote behoefte aan concrete instrumenten, zoals de Taalmeter (42%). Voorts bestaat er ook een serieuze behoefte aan organisatorische ondersteuning voor het opzetten van Taalhuizen of Taalpunten, taalscholing, en alliantievorming.

Naast de aandachtspunten die door de samenwerkingspartners in de enquête zijn benoemd voor de toekomstige ondersteuning, zijn in de interviews ook diverse andere zaken onderstreept.

Duurzame samenwerking
De duurzaamheid van de onder het Actieplan tot stand gekomen samenwerking wordt door vrijwel alle samenwerkingspartners als een belangrijk aandachtspunt genoemd. Blijvende aandacht, in beleid en politiek, wordt als een belangrijke voorwaarde gezien. Bij veel geïnterviewden bestaat de vrees dat na afloop van het Actieplan geen vervolg gegeven wordt aan de ontwikkelingen die in gang zijn gezet. Ontwikkelingen in het kader van decentralisatie van beleid vormen hierbij volgens

betrokkenen een complicerende factor. Samenwerkingspartners zijn zich bewust dat zij hierin zelf een belangrijke rol hebben. Maar continuering van de aanjaagfunctie en regierol van de Stichting wordt in dit opzicht als waardevol gezien.

Voor de verduurzaming van regionale plannen en samenwerkingsverbanden is volgens de betrokken partijen een belangrijke rol voor de Stichting en het Steunpunt weggelegd: hulp is nodig bij het ontwikkelen van regionale plannen en het borgen van duurzame samenwerking.

Vergroting netwerken
Uit de interviews blijkt dat respondenten veel waarde hechten aan het vergroten van de netwerken in de aanpak van laaggeletterdheid. Hierbij geven de samenwerkingspartner te kennen hiervoor gerichte ondersteuning te verlangen. Een gevolg van samenwerking in (grotere) netwerken is dat de grenzen tussen de programmalijnen vervagen. Op basis hiervan lijkt het een logische stap voor de Stichting en het Steunpunt om meer programmalijnoverstijgend te handelen.

Benaderen en bereiken van laaggeletterden
Door verschillende samenwerkingspartners is de behoefte uitgesproken om ondersteund te worden in het daadwerkelijk *bereiken* van de doelgroep laaggeletterden. Momenteel worden de wekelijkse taalbijeenkomsten in een bibliotheek bijvoorbeeld vooral bezocht door allochtonen. Veel allochtonen zijn blij dat ze ergens terecht kunnen waar ze met gelijkgestemden in contact komen en tegelijkertijd op een informele wijze de Nederlandse taal (beter) leren.

Het bereiken en benaderen van autochtone laaggeletterden blijkt in de praktijk minder eenvoudig. Binnen deze doelgroep heerst een taboe op het vragen van hulp met betrekking tot de taal. De maatschappij gaat er onterecht vanuit dat iedereen op een bepaald niveau kan lezen en schrijven. De doelgroep bij wie dit niet zo is, zal zich uit schaamte minder snel opgeven voor een taalmiddag. Om bij deze doelgroep de geletterdheid te vergroten, moet dus een andere benaderingswijze gehanteerd worden, daar willen de samenwerkingspartners graag hulp bij.

Niet alleen het onderscheid autochtoon versus allochtoon, ook voor het bereiken van de doelgroep oudere versus jongere laaggeletterden hebben de respondenten behoefte aan een sparringpartner. Behalve het benaderen van verschillende doelgroepen, is er ook behoefte aan specifiek curriculum om de geletterdheid te vergroten.

Ontwikkeling van het educatie-aanbod
Alle (centrum)gemeenten zijn momenteel bezig met het ontwikkelen van educatie-aanbod voor laaggeletterden. Voor het vinden van een goede balans tussen formeel en non-formeel educatie-aanbod geven de gemeenten aan de aankomende drie jaar gerichte ondersteuning van de Stichting (en het Steunpunt) te verlangen. Daar waar gemeenten een vergelijkbare educatiebehoefte hebben, zou de inkoop gecoördineerd kunnen plaatsvinden, hetgeen efficiencyvoordelen kan opleveren. In het activiteitenplan 2015 wordt hier aandacht aan besteed.

Certificering educatie-aanbod
Met het oog op de aanstaande wijzigingen in het educatiebestel is voor de betrokken partijen wenselijk dat de kwaliteit van het toekomstig educatie-aanbod geborgd is. Gezien de onzekerheid van het aantal toekomstige aanbieders van (in)formeel scholingsaanbod is het raadzaam dit zo gestructureerd mogelijk te doen om een wildgroei aan aanbod en het wegvloeien van kennis te voorkomen. Verschillende geïnterviewde wijzen op de slechte ervaringen met de inburgerings-trajecten, die door commerciële partijen zijn ontwikkeld. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor het Steunpunt om in combinatie met de Stichting en OCW te borgen dat er voldoende (gecertificeerd) formeel educatie-aanbod blijft bestaan. Ook moet er voldoende (gratis) non-formeel

educatie-aanbod beschikbaar zijn voor vrijwilligers en moet de kwaliteit ondersteund worden, bijvoorbeeld door facilitering van een raamwerk voor docent basisvaardigheden. Door diverse roc's wordt de ambitie uitgesproken om een goede combinatie van formeel en non-formeel leren tot stand te brengen met inbreng van hun expertise. In het activiteitenplan van 2015 wordt ook hier al aandacht aan geschonken.

Activeren van samenwerkingspartners

Vanuit de samenwerkingsverbanden bestaat behoefte aan ondersteuning in het verder activeren van de deelnemende partijen. Het feit dat ze een convenant hebben getekend, betekent niet dat bedrijven en instellingen daadwerkelijk actief zijn. Zowel de Stichting als deelnemers aan de samenwerkingsverbanden erkennen dit als een probleem. In de interviews is gesuggereerd dat de Stichting in samenwerking met de landelijke koepels van de betrokken partijen meer aandacht vraagt voor actieve betrokkenheid van de deelnemers aan het samenwerkingsverband. Ook wordt geopperd om vanuit de Stichting een breder pallet aan mogelijkheden en activiteiten te bieden, aansluitend bij de visie en aanpak van de deelnemende bedrijven en instellingen.

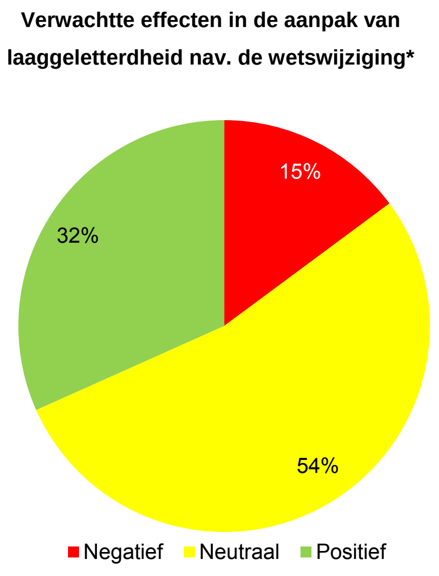
Ondersteuning door bekende Nederlanders

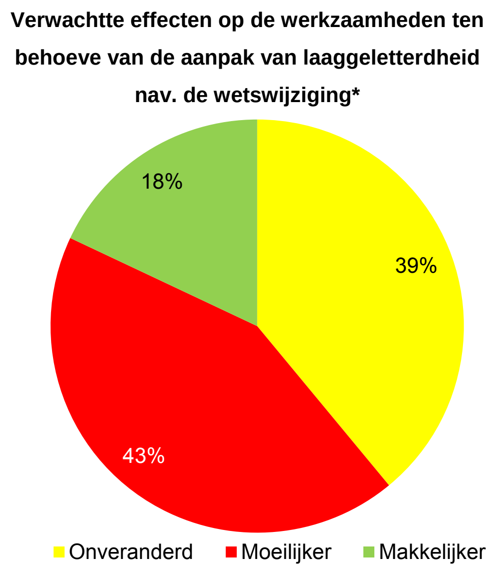
Regionale partijen zouden graag (ook) op regionaal niveau ondersteuning zien van bekende Nederlanders die ambassadeur van de Stichting zijn. Zij kunnen er voor zorgen dat met een activiteit op regionaal niveau meer publiciteit wordt gegenereerd.

6.4 Verwachte invloed van de wijzigingen in het educatiebestel

Zoals eerder aangegeven wordt het educatiebestel aangepast. Omdat hiermee het onderwijsaanbod voor laaggeletterden naar verwachting gaat veranderen, is aan respondenten gevraagd wat het verwachte effect zal zijn van de wijziging in het educatiebestel.

Figuur 6.2 Verwachte effecten nav. de wijzigingen in het educatiebestel (N=53)

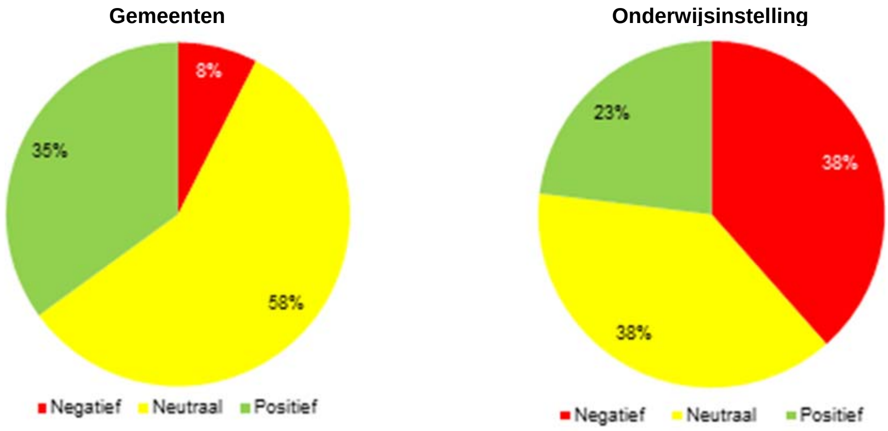




*Deze vraag is alleen aan gemeenten en onderwijsinstellingen gesteld.

De meerderheid (54%) van de respondenten oordeelt neutraal; zij verwachten geen expliciete positieve of negatieve effecten van de wetswijziging op de aanpak van laaggeletterdheid. Als we per doelgroep kijken, zien we een significant verschil[22]. Bijna veertig procent van de respondenten uit de onderwijsinstellingen verwacht een negatief effect, onder de gemeenten is dat nog geen 10 procent (zie Figuur 6.3).

Figuur 6.3 Verschillen tussen gemeenten en onderwijsinstellingen wat betreft verwacht effect op de uitvoering van activiteiten op het gebied van laaggeletterdheid n.a.v. de wetswijziging



*Significant bij α= 0.05.

In de enquête zijn door de respondenten verschillende redenen genoemd voor de negatieve gevolgen van de wijzigingen in het educatiebestel. Zo wordt onder andere gewezen op de onzekerheid over continuïteit van het onderwijsaanbod, de (vermeend) mindere kwaliteit van (het aanbod van) commerciële partijen, en het risico lokale initiatieven te verliezen wanneer contactgemeenten de budgetten van onderliggende gemeenten gaan bepalen.

De roc's zelf staan niet onbevooroordeeld ten opzichte van de wetswijziging omdat zij hierdoor direct worden getroffen. Concurrentie door commerciële partijen, zorgen om de kwaliteit van het onderwijs en de door de Stichting gekozen voor scholing door vrijwilligers en educatie-experts samen zijn de grootste zorgpunten bij de roc's.

Redenen waarom respondenten verwachten dat de wetswijziging een positieve uitwerking zal hebben op de aanpak van laaggeletterdheid is dat samenwerking tussen partijen wordt gestimuleerd door de verplichte samenwerking in de arbeidsmarktregio's. Door de samenwerking (en minder versnippering tussen kleine gemeenten) kan laaggeletterdheid naar verwachting effectiever worden aangepakt.

In contrast tot de uitkomst dat de meerderheid geen negatief effect verwacht van de wetswijziging, vreest ruim veertig procent van de gemeenten en onderwijsinstellingen dat het moeilijker wordt om de werkzaamheden in het kader van laaggeletterdheid uit te voeren. In verschillende interviews wordt aangegeven dat de toeleiding van laaggeletterden naar onderwijs wellicht lastiger wordt omdat het minder duidelijk zal zijn wie de onderwijsaanbieders zijn.

Afhankelijk van deze duidelijkheid kan de wijziging in het educatie bestel van invloed hebben op de toekomstige effectiviteit van het Actieplan, in negatieve zin als het onderwijsaanbod niet duidelijk is, in positieve zin als het onderwijsaanbod zich beter richt op de verschillende sub-doelgroepen onder de laaggeletterden.

[22] Zie Bijlage I Resultaten enquête per type organisatie Figuur 0.5.

7 Effectiviteit van Oefenen.nl

Terwijl het actieplan in belangrijke mate gericht is op de intermediaire organisaties, is de digitale leeromgeving Oefenen.nl direct gericht op de laaggeletterde doelgroep. Het biedt de mogelijkheid om online en op eigen kracht, eigen tempo en in eigen tijd aan taalvaardigheid te werken. Stichting Expertisecentrum ETV is verantwoordelijk voor Oefenen.nl en maakt multimediale oefen- en instructieprogramma's voor laagopgeleiden en laaggeletterden. De materialen bestaan uit oefenwebsites, beeldmateriaal, praktische werkboeken en ondersteunend materiaal in print. Het online oefenmateriaal is te vinden op de oefenportal Oefenen.nl. Oefenen.nl is een startpunt voor mensen die op internet aan de slag willen met het verbeteren van hun basisvaardigheden. Mensen oefenen met taal, rekenen, internetten en omgaan met geld.

In dit hoofdstuk worden de activiteiten die -in het kader van het actieplan door ETV worden uitgevoerd- onderzocht. Hierbij zijn zowel kwantitatieve gegevens over het bereik van Oefenen.nl (aantallen gebruikersaccounts, maar ook aantallen actieve gebruikers van de portal en aantal laaggeletterden die een module succesvol hebben afgerond) als de ervaring van de doelgroep; sluit de leeromgeving oefenen.nl aan bij de behoefte van de doelgroep?

In de evaluatie van dit onderdeel is gebruik gemaakt van deskresearch en bestaande onderzoeken die inzicht verschaffen in gebruikersaantallen, aangevuld met kwalitatief onderzoek: focusgroepen en telefonische interviews onder laaggeletterden. In totaal hebben 27 laaggeletterden aan het onderzoek meegedaan.

Gebruikersaantallen
Het is niet eenvoudig om vast te stellen hoeveel mensen precies van het digitale portal Oefenen.nl gebruikmaken. Volgens onderzoek van NextValue Research waren er op 31-12-2012 in totaal 1.361.461 vrije accounts op Oefenen.nl en 7.298 professionele accounts (NextValue Research, 2012). Voor de laatste accounts moeten licenties worden afgesloten. Meestal worden deze accounts gebruikt door educatieve instellingen en sociale werkvoorzieningenorganisaties. Het aantal nieuwe registraties liep tussen 2011 en 2012 terug van circa 216 duizend naar ongeveer 128 duizend. Het bouncepercentage (bezoekers die na één pagina niet verder klikken) wordt geschat op 30%. Na correctie voor dit percentage wordt het aantal bezoekers in 2012 op 320.000 geschat. De gebruiksintensiteit werd onderverdeeld in het maken van minimaal twee oefeningen (53%), het maken van minimaal één module of hoofdstuk (25%), en het maken van minimaal één volledig programma (5%). Het percentage slapende accounts kan derhalve op 17% worden geschat.

De meeste gebruikers zijn NT2-leerders (64%). Ook is de proportie vrouwen onder de gebruikers groter dan de proportie mannen (69%).

In 2011 lanceerde ETV.nl de portal *Oefenen.nl* en in 2012 volgde het Volgsysteem. In die periode is ook *Taalklas.nl* omgebouwd zodat het onderdeel ging uitmaken van *Oefenen.nl.* In 2012 liepen nieuwe registraties terug van 216.000 naar 127.000. Dat werd mede veroorzaakt omdat het licentiemodel werd ingevoerd waardoor organisaties voor gebruik van de materialen moesten gaan betalen.

Op basis van cijfers van ETV.nl zelf blijkt dat het aantal nieuwe accounts na 2012 stijgt van 127.000 naar 131.693 in 2013. Tot en met het derde kwartaal van 2014 zijn 71.701 nieuwe accounts geregistreerd. Het aantal vrije, individuele accounts stijgt van 2012 naar 2013 met ruim 7% en het aantal accounts via een licentie stijgt in die periode met bijna 30%. Het aantal bezoeken

door gebruikers met een licentie stijgt met 247%.Er is inmiddels sprake van 477 organisaties die met Oefenen.nl via een Professioneel (Plus) Account op Oefenen.nl werken.

Tabel 7.1 Gebruiksstatistieken van Oefenen.nl (Bron: ETV.nl)

Algemeen oefenprogramma's						
	Totaal		Vrij		Prof. account	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Bezoeken	1.149.124	1.647.762	1.022.810	1.335.735	126.314	312.027
Unieke Bezoekers	94.554	103.775	89.945	92.896	4.609	10.879
Aantal accounts	1.478.759	1.610.452	1.361.461	1.458.833	117.298	151.619
Tijd op site	00:14:16	00:14:53	00:14:16	00:14:44	00:15:47	00:15:33
Programma's af	4.645	4.931	4.044	3.814	601	1.117
Afleveringen	82.820	37.130	81.601	31.626	1.219	5.504

Top 10 van best bezochte programma's			
2012		2013	
Taalklas.nl (1-12)	395.883	Taalklas.nl (1-12)	482.400
Taalklas.nl (13-24)	158.608	Taalklas.nl (13-24)	180.809
Eten en Weten	66.883	Taalklas.nl Plus	131.720
Aan het werk	56.946	Uit en Thuis	84.354
Lees en Schrijf! Algemeen	55.258	Eten en Weten	79.636
De Bibliotheek	48.491	Lees en Schrijf! Algemeen	72.555
Lees en Schrijf! Geld en rekenen	44725	Klik & Tik. Het internet op	60.397
Lees en Schrijf! Extra	44.301	Aan het werk	55.968
Klik & Tik. Het internet op	42.053	Lees en Schrijf! Extra	45.619
Lees en Schrijf! Gezondheid	30.413	Lees en Schrijf! Geld en rekenen	42.151

Telefonische interviews

Naast gebruikersstatistieken worden met behulp van kwalitatief onderzoek (focusgroepsgesprekken en telefonische interviews) de ervaringen van de laaggeletterden in kaart gebracht met de activiteiten die worden uitgevoerd in het Actieplan. Daarbij is ook gevraagd naar de ervaringen van respondenten met Oefenen.nl. In totaal hebben 27 laaggeletterden aan dit deel van het onderzoek deelgenomen: 17 via de focusgroepen en 10 via telefonische interviews. De werving van deze respondenten wordt nader toegelicht in bijlage 2.

De 18 geïnterviewden vormden een gemêleerd gezelschap. Naast NT2-ers en begeleiders of docenten was er een voorheen analfabete autochtone taalambassadeur en een bibliotheek-medewerkster. Een docent Klik en Tik en een inwoner van Canada met Nederlandse ouders reageerden per e-mail. In het volgende worden de ervaringen weergegeven van gebruikers van oefenen.nl, waarbij in een enkel geval ook de ervaringen van een docent of begeleider worden verwoord. Ofschoon deze laatste groep niet tot de doelgroep laaggeletterden behoort, kunnen hun observaties een indirect beeld van gebruikerservaringen opleveren.

7.1 Ervaringen met Oefenen.nl

De laaggeletterden die gebruikmaken van Oefenen.nl zijn positief over de materialen: De oefenstof is leuk en toegankelijk, de opbouw is gestructureerd en het filmmateriaal wordt als behulpzaam ervaren.. Ieder deel bestaat steeds uit een introductiefilmpje gevolgd door een aantal opdrachten. Diepgang en complexiteit nemen gaandeweg toe. De opbouw van makkelijke taken naar steeds

moeilijker opdrachten wordt op prijs gesteld. Aan alle aspecten van taalbeheersing, lezen, schrijven, spreken, luisteren, wordt aandacht besteed. Het toetsen van het ingangsniveau wordt ook positief beoordeeld. Daardoor kunnen gebruikers op hun eigen niveau oefenen. Het online kunnen oefenen, onafhankelijk van tijd en plaats, is een pluspunt. Daarnaast wordt het als prettig ervaren dat er bij fouten de gelegenheid wordt gegeven het antwoord te verbeteren. Oefenen.nl kan ook worden gebruikt om het niveau van taalbeheersing te onderhouden nadat men een lees- en schrijfcursus heeft gevolgd. De vele mogelijkheden van Klik en Tik worden hoog aangeslagen, zowel door cursisten als docenten.

Binnen de programma's kunnen cursisten kunnen altijd zien waar ze zijn gebleven, welke onderdelen al zijn afgerond en wat de resultaten hiervan waren. Op basis hiervan kunnen cursisten hun voortgang plannen.

Leerervaringen

Met Oefenen.nl wordt kennis opgedaan die nodig is voor het alledaagse leven, zoals communicatie met de gemeente, op het werk, in de omgang met artsen en ziekenhuismedewerkers et cetera. Ook het lezen van recepten bij de apotheek of de huisarts wordt genoemd. De woordenschat wordt uitgebreider en je leert de grammatica van het Nederlands. Een respondent stelt dat hij in het Nederlands leert denken.

Diegenen die nog nauwelijks Nederlands spreken, kunnen na het werken aan een elementair vocabulaire beginnen met het oefenen van eenvoudige, maar nuttige zinnen. Een zelfstandig ondernemer onder de respondenten meldt dat de omgang met klanten vergemakkelijkt wordt door het oefenen. Hij wil niet alleen met klanten werken die zijn eigen taal spreken. Daarnaast wordt het lezen makkelijker omdat het woordenboek minder vaak geraadpleegd hoeft te worden.

Vooruitgang

Een enkele cursist gaat slechts heel langzaam vooruit en dat alleen door eindeloos herhalen. Hierdoor worden eenvoudige zinnetjes en vervoegingen geleerd. Het betreft hier een cursist die alleen haar oorspronkelijke taal beheerst, en bovendien visueel gehandicapt is. Oefenen.nl is hier een goede vervanger voor de veel te moeilijke taalcursus, die deze cursist ook wekelijks bezoekt.

Het spreken van Nederlands en begrijpend lezen van Nederlands wordt makkelijker als gevolg van het gebruik van Oefenen.nl. Een beginner merkt op dat lezen en grammatica al snel vooruitgaan. Een van de respondenten noemt specifiek het leren van het doen van aangifte bij de politie. Een ander voelt zich zekerder bij het spreken van het Nederlands. Een derde geeft aan minder moeite te hebben met het lezen en invullen van formulieren van de gemeente dan voorheen.

7.2 Doelen

Alle respondenten willen hun vaardigheid in de Nederlandse taal verbeteren en meestal niet alleen voor het behalen van een examen of het slagen voor de inburgeringscursus. Lezen en spreken worden frequent genoemd. Sommigen willen vooral hun woordenschat vergroten. De taal-ambassadeur wil zijn verworven taalvaardigheid vooral inzetten om laaggeletterden te helpen. Bij diegenen die de taal helemaal niet beheersen, is het eenvoudig kunnen converseren soms een doel. De doelgroep van Oefenen.nl zijn laagopgeleiden, waaronder laaggeletterden. Deze laatste groep kan op Oefenen.nl ook oefenmaterialen vinden.

Aanknopingspunten voor verbeteringen

Enkele respondenten geven aan dat de beheersing van het schrijven in het Nederlands met Oefenen.nl niet goed lukt. Correspondentie via e-mail wordt op zich zelf wel geleerd, maar beheersing van het schrijven met pen en papier wordt ook gewenst. E-mails kun je makkelijk corrigeren, maar met pen en papier zien correcties er direct al slordig uit. Het is lastig om de goede letter te identificeren als je bepaalde woorden niet goed verstaat, of het onderscheid tussen klanken niet hoort.

Een respondent merkt op dat er soms onvoldoende terugkoppeling op de oefeningen wordt gegeven; het goede antwoord op een opdracht blijft uit. De visuele opdrachten gaan soms te snel voor sommige deelnemers, zodat de opdrachten niet goed gemaakt kunnen worden. Wel kan de opdracht dan opnieuw gemaakt worden. Vooral voor beginners kan dat enigszins verwarrend zijn. Een groter lettertype voor mensen die heel veel moeite hebben met lezen en schrijven (met name dyslectici), wordt ook genoemd. Er zouden volgens een respondent met name voor de minder gevorderden meer aandacht kunnen worden besteed aan het vergroten van de woordenschat. De meeste aandacht wordt besteed aan gespreksvormen.

Oefenen.nl biedt veel verschillende programma's. Het voordeel daarvan is dat er veel mogelijk is, het nadeel is dat de gebruiker keuzes moet maken en dat kan voor sommige gebruikers lastig zijn, met name voor de doelgroep laaggeletterden. Het bieden van iets meer structuur kan er voor zorgen dat een laaggeletterde sneller vindt wat hij of zij zoekt. Sinds 2012 is er een volgsysteem beschikbaar dat begeleiders en docenten faciliteren kan om deelnemers te ondersteunen. Sinds 2013 is er een taaltest toegevoegd, zodat deelnemers voor hen geschikte programma's beter kunnen kiezen.

Soms zitten er onduidelijkheden in het programma, bijvoorbeeld als er naar een andere website wordt verwezen. Ook is het soms niet duidelijk hoe er nu precies een antwoord gegeven moet worden. Bij dergelijke problemen zouden aparte introductiefilmpjes moeten zijn. Of er zou begeleiding moeten zijn, maar bij thuisgebruik is dat natuurlijk niet mogelijk. Een docent stelt dat het onhaalbaar is om aan alle wensen van deelnemers te voldoen, maar dat een hoofdstuk over internetbankieren zeker wenselijk is.

Aanleiding voor deelname aan Oefenen.nl

Voor NT2-ers is het verbeteren van hun Nederlands bijna altijd de overkoepelende aanleiding om met Oefenen.nl te gaan werken. Een vrijwilligster begeleidt een vrouw die alleen Arabisch spreekt. Via het maatschappelijk werk is zij bij Oefenen.nl terecht gekomen, waar zij de vrouw bij het oefenen helpt.

Verschillende respondenten noemen onvoldoende schrijfvaardigheid als de directe aanleiding om met Oefenen.nl te gaan werken. Meestal willen ze beter leren schrijven om een opleiding te kunnen volgen of op een baan waarvoor goed schrijven vereist is, te kunnen solliciteren. Een respondent merkt op dat ze door haar gebrekkige schrijfvaardigheid alleen voor werk met cijfers, zoals kassière of werk op een salarisadministratie, in aanmerking komt. Pas toen ze werkloos werd, had ze genoeg tijd om met Oefenen.nl te gaan werken om haar schrijfvaardigheid te verbeteren. De vrouw van een andere respondent haalde hem over om naar een taalcursus te gaan omdat hij moeite had met het lezen en invullen van formulieren. Naar eigen zeggen is hij door de cursus veel beter geworden in het opsporen van taalfouten.

Sommige cursisten worden naar een cursus doorgestuurd door de gemeente of het UWV. Reclame in plaatselijke wijkkranten levert ook toestroom op. Bij georganiseerde cursussen melden cursisten

zich vaak omdat ze wel mogelijkheden zien in internetgebruik, maar er niet zonder hulp aan durven te beginnen.

7.3 Hulp bij het vinden van Oefenen.nl

De meeste respondenten hebben hulp gehad bij het vinden van Oefenen.nl. Genoemd worden hulp van vrienden, hulp van een persoonlijk woonbegeleider en toeleiding via NLtraining, een particuliere aanbieder van cursussen voor inburgering en het staatsexamen NT2. Een van de respondenten is via een social network van expats bij Oefenen.nl terechtgekomen. Een ander heeft zelfstandig op internet gezocht en heeft de website zonder hulp gevonden. Soms melden mensen zich bij georganiseerde cursussen met Oefenen.nl omdat ze het tempo van andere cursussen te hoog vinden of omdat ondersteunende familieleden te snel door de lesstof gaan.

Taal in het dagelijks leven

Vaak spelen er problemen op het gebied van communicatie. Mensen schamen zich als ze fouten maken. Een van de respondenten werkt in een groot hotel en wil graag e-mails kunnen beantwoorden zonder fouten te maken. Een andere respondent heeft weliswaar nog moeite met schrijven, maar vindt dat de communicatie in het leven van alledag goed verloopt. Ook respondenten die niet iedere dag Nederlands behoeven te gebruiken, willen het toch graag leren. Sommigen hebben nog veel moeite met (officiële) brieven. De taalambassadeur geeft lezingen over problemen in het alledaagse leven als gevolg van gebrekkige taalbeheersing. Een van de respondenten heeft veel moeite met het verstaan van het Nederlands. Bovendien heeft ze extra moeite met het dialect van de streek waar ze woont. Wegens een gering vocabulaire heeft ze tevens moeite met het spreken van de Nederlandse taal. Een respondent meldt problemen te hebben in de communicatie met medewerkers in de gezondheidszorg. Zijn arts moest bijvoorbeeld vaak vragen meermaals herhalen.

Bij alleenstaande beginners die het Nederlands nauwelijks beheersen, is het maken van contacten een probleem. Als mensen geen Nederlands kunnen spreken, is het eigenlijk nauwelijks mogelijk om werk te krijgen. Lezen is ook belangrijk om te kunnen werken. Als mensen niet kunnen lezen, is er heel veel begeleiding op de werkvloer nodig. Schrijfvaardigheid is niet in elk beroep strikt noodzakelijk. Soms volstaan sociale vaardigheden, waarvoor spreken natuurlijk wel noodzakelijk is.

Taaltaken

Zoals al eerder vermeld hebben relatief veel respondenten moeite met schrijven in het Nederlands. Een respondent met diploma staatsexamen NT2 had geen moeite met lezen, spreken en luisteren, maar moest schrijven een keer overdoen. Zij heeft nog moeite met het maken van aantekeningen van een gesprek, omdat ze steeds moet nagaan of de woordvolgorde wel juist is. Dat geldt ook voor het opstellen van e-mails; daar heeft ze veel tijd voor nodig. Zij vindt het jammer dat oefenen.nl er nog niet was toen zij naar Nederland kwam, dan had ze nu minder problemen gehad. Sommige NT2-ers hebben ook moeite met spreken. De taalambassadeur schrijft zelf veel verhalen, maar heeft soms moeite met het lezen van de ondertiteling bij buitenlandse films op de televisie.

7.4 Gebruik van Oefenen.nl

Gebruik van Oefenen.nl wordt belemmerd door tijdgebrek, bijvoorbeeld bij het volgen van andere cursussen. De deelnemers aan taalcursussen komen soms pas na die cursus in aanraking met Oefenen.nl. Onder de respondenten varieert het niveau: sommigen zijn bij aanvang direct toe aan relatief moeilijke, anderen zijn al een tijd bezig met de eenvoudigere onderdelen. Echte beginners houden zich aanvankelijk voornamelijk bezig met de modulen rondom vocabulaire.

Computergebruik

De meeste respondenten vinden het gebruik van de computer goed. Desondanks varieert de ervaring aanzienlijk. Sommigen hebben er geen enkele moeite mee, anderen hebben moeite met het onderscheid tussen bepaalde letters en spelling. Volgens docenten hebben veel cursisten voorafgaande aan een taalcursus waarin van Oefenen.nl gebruik wordt gemaakt, weinig gebruik gemaakt van computers omdat ze bang zijn om dingen verkeerd te doen. Bij gebruik in een veilige omgeving en duidelijke uitleg krijgen ze zicht op het internet en verdwijnt het oorspronkelijke ongemak.

De oefeningen en opdrachten

De oefeningen hebben sommigen geholpen bij het slagen voor hun inburgeringscursus en bij het zoeken naar een opleiding. Anderen vinden dat ze geholpen hebben voor de correspondentie met de belastingdienst, het betalen van rekeningen van het energiebedrijf of het aanvragen van toeslagen. De meeste respondenten zijn het er over eens dat de oefeningen en opdrachten lijken op zaken die je in het alledaags leven nodig hebt. Soms zijn er echter zinnen in de elementaire onderdelen die helemaal niet als zinvol worden ervaren en daardoor onmiddellijk weer vergeten worden.

Thuisgebruik

Sommige respondenten hebben al geruime tijd geen gebruik meer van Oefenen.nl gemaakt. De meeste deelnemers oefenen thuis, een enkeling meldt zelfs het gebruik in het ziekenhuis. In het algemeen wordt het thuisgebruik als prettig ervaren. Het veelvuldig zelfstandig gebruik geeft aan dat het programma gemakkelijk in het gebruik is. Een respondent meldt tussen drie en vier dagen per week te oefenen. Toch zijn er nog relatief veel mensen die een cursus hebben gevolgd, maar thuis geen computer of internettoegang hebben, nog steeds enige angst koesteren of gewoon geen zin in “huiswerk” hebben. De respondent die vrijwillig een cursist begeleidt, neemt haar eigen tablet mee naar de oefensessies. Deze cursist oefent dan ook niet zelfstandig thuis, omdat ze niet over een computer beschikt.

7.5 Aandachtspunten

De interviews en focusgroepen leveren een aantal aandachtpunten op:

Aanbod schrijfopdrachten

Diverse respondenten brachten naar voren dat zij een grote behoefte hebben aan bevordering van de schrijfvaardigheid in het Nederlands, terwijl Oefenen.nl daar minder in voorziet. Het is duidelijk dat schrijfvaardigheid met pen en papier niet kan worden verhoogd door een digitaal medium als de site Oefenen.nl, maar schrijfopdrachten op elementair niveau zouden wel meer kunnen worden gegeven. Gedacht kan worden aan de correcte spelling van gesproken woorden of zinnen. Overigens zijn er bij de multimediale opzet van Oefenen.nl wel werkboeken beschikbaar, waarin schrijfopdrachten worden gegeven.

Zwaardere focus doelgroep

Opvallend is de grote diversiteit van de doelen die verschillende respondenten nastreven met het gebruik van Oefenen.nl. Natuurlijk wil bijna iedereen zijn of haar beheersing van de Nederlandse taal vergroten, maar de redenen daarvoor lopen nogal uiteen. Enkelen gebruiken Oefenen.nl als voorbereiding op de inburgeringscursus voor zichzelf of een ander. Een van de respondenten wil zijn cultureel erfgoed beter leren kennen. Sommige respondenten zijn zelf niet (meer) laaggeletterd en willen met ondersteuning van Oefenen.nl juist weer laaggeletterden helpen. Deze diversiteit kan worden uitgelegd als een positieve spin off of als een te geringe focus op de doelgroep laaggeletterden. Voor de professionele accounts zou een sterke gerichtheid op de feitelijke

doelgroep wellicht zwaarder moeten wegen. Het volgsysteem van Oefenen.nl biedt licentiehouders wel de mogelijkheid de online oefenmaterialen op hun eigen wijze in te zetten. Dat kunnen ze doen door zelf materiaal als huiswerk klaar te zetten of door leerroutes te maken. Een voorbeeld is de flexibele inzet van Oefenen.nl in de sociale werkvoorziening.

Monitoring doelgroep Oefenen.nl

Bovenstaande gegevens zijn verkregen uit kwalitatief onderzoek (focusgroepsgesprekken en interviews). In totaal hebben 27 laaggeletterden aan het onderzoek meegedaan en het onderzoek is daarmee niet generaliseerbaar. Ontevreden gebruikers zullen wellicht minder geneigd zijn geweest om deel te nemen aan interviews, vrijwilligers zijn waarschijnlijk oververtegenwoordigd en de responsgroep was klein. Dit probleem is gerelateerd aan de moeilijkheid om de doelgroep laaggeletterden te bereiken. Het wijst op de noodzaak om een representatief onderzoek uit te voeren onder leden van de doelgroep laaggeletterden, bijvoorbeeld via de site Oefenen.nl zelf.

8 Conclusies

8.1 Inleiding

In dit slothoofdstuk geven wij een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en onze conclusies. Het ruimere kader voor de evaluatie bestond uit een reconstructie van de beleidstheorie, die wij hier ook op hoofdlijnen bespreken. Dit geeft tevens een beeld van het organisatorische landschap waarin het Actieplan wordt uitgevoerd. Wij merken op dat deze evaluatie zich uitsluitend heeft gericht op het Actieplan Laaggeletterdheid; de 6 pilots die door de Stichting in het kader van *Taal voor het Leven* zijn uitgevoerd, maken geen deel uit van de evaluatie. Deze evaluatie is gericht op het Actieplan als geheel en niet op specifieke initiatieven van de Stichting Lezen & Schrijven.

Doelbereik en beleidseffectiviteit

De evaluatie van het *Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015* omvat de acties en maatregelen, met uitzondering van de zes pilots in het kader van *'Taal voor het Leven'* die worden uitgevoerd onder aansturing van Stichting Lezen & Schrijven[23]. Met de onderhavige evaluatie willen we inzicht geven in het doelbereik en de beleidseffectiviteit.

Het Actieplan wordt uitgevoerd om onder meer de geletterdheid onder jongeren en volwassenen te bevorderen. De effecten van de activiteiten die onder de Stichting en het Steunpunt worden uitgevoerd, worden echter alleen in de pilot Taal voor het Leven gemeten. De doelen die de Stichting en het Steunpunt voor de uitvoering van het Actieplan hebben gesteld, zijn erg globaal. Door de globale doelen is er weinig sturing van het Actieplan uitgegaan op de uitvoering ervan. Dat er veel activiteiten onder het Actieplan zijn uitgevoerd, staat buiten kijf. Daarbij zijn de doelen voor de uitvoering van het plan, opgesteld door de Stichting en het Steunpunt, door het ministerie goedgekeurd. Feit blijft wel dat aan de ene kant de uitkomsten volledig passen binnen de kaders van het Actieplan, immers, alle activiteiten dragen bij aan de globale doelen van het plan. Aan de andere kant mist er een kader voor de beoordeling van het succes van het Actieplan vanwege het ontbreken van meetbare doelstellingen in termen van resultaten, waardoor geen onderbouwd oordeel gegeven kan worden over het doelbereik en de beleidseffectiviteit. Er wordt daarom ingezoomd op het effect van de taken de Stichting en het Steunpunt hebben uitgevoerd als aanjager en informatieverstrekker in het kader van het Actieplan en het tegengaan van laaggeletterdheid.

8.2 Het vertrekpunt: de beleidstheorie

Als eerste stap in de evaluatie is een vergelijking van de beleidstheorie uitgevoerd, aan de hand van vier problemen die in het Actieplan zijn genoemd:

1. Het onderwijs levert voor een deel jongeren af die onvoldoende geletterd zijn.
2. Er worden onvoldoende laaggeletterden bereikt.
3. De kwaliteit van scholing voor de laaggeletterde doelgroep (volwasseneneducatie) is onvoldoende.
4. Er zijn onvoldoende cijfers beschikbaar om de effecten van interventies gericht op laaggeletterdheid in kaart te kunnen brengen.

[23] Maastricht University Educational Research & Development (ERD) School of Business and Economics heeft de evaluatie van de pilot reeds uitgevoerd.

Voor elk van deze punten zijn in onze evaluatie de veronderstelde probleemmechanismen, de beleidsinterventies in de zin van acties en de beoogde effecten van deze acties beschreven. Resumerend ziet de beleidstheorie er als volgt uit.

Ad. 1: Bij het eerste probleem is gekozen voor een preventieve aanpak via het reguliere onderwijs. Feitelijk maakt deze aanpak geen deel uit van het Actieplan, omdat de maatregelen voortkomen uit aanpalend (onderwijs)beleid. Het gaat bijvoorbeeld om de invoering van de referentieniveaus taal en rekenen en de centrale examinering van taal en rekenen.

Ad. 2: Ten aanzien van het tweede probleem is besloten om er voor te zorgen dat laaggeletterdheid op de agenda blijft staan, dat organisaties die zich bezig houden met laaggeletterdheid worden ondersteund en nieuwe partijen op dit gebied worden geactiveerd. Dit heeft zijn beslag gekregen in drie programmalijnen: regio's, het bedrijfsleven en gezin en gezondheid. De verantwoordelijk voor de uitvoering van dit deel van het beleid is gelegd bij de Stichting Lezen & Schrijven en twee van haar partners, de Stichting ABC en ETV.nl.

Ad. 3: De beleidsinterventies met betrekking tot het derde probleem betreffen een scherpere focus op taal en rekenen binnen de volwasseneneducatie, de ontwikkeling van standaarden en eindtermen tot referentieniveau 1F en het maken van duidelijke afspraken over de prijs-kwaliteit verhouding van educatietrajecten door gemeenten en roc's. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dit beleid is neergelegd bij het Steunpunt Taal & Rekenen.

Ad. 4: Om het vierde probleem aan te pakken heeft het Actieplan tot doel om monitoringgegevens te verkrijgen over het bereik onder laaggeletterden, het bereikte taal- en rekenniveau van deelnemers aan educatietrajecten, de tevredenheid onder cursisten en het volgen van het algemene niveau van geletterdheid door middel van het PIAAC-onderzoek.

De partijen die bij het Actieplan betrokken zijn, kijken elk vanuit hun eigen invalshoek naar laaggeletterdheid. Maar vrijwel alle partijen zijn het erover eens, dat de aanpak van laaggeletterdheid een lange termijn strategie behoeft. Er wordt niet verwacht dat het aantal laaggeletterden op de korte- of middellange termijn substantieel zal dalen. Laaggeletterdheid wordt eerder gezien als een permanent probleem, waarvoor structurele voorzieningen moeten worden geboden.

8.3 Beantwoording van de onderzoeksvragen

De evaluatie van het Actieplan Laaggeletterdheid is uitgevoerd om antwoord te geven op de volgende, door OCW gestelde, evaluatievragen.

1. Welk *resultaat en welke impact* hebben de acties en maatregelen uit het Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015 'Geletterdheid in Nederland' op de aanpak van laaggeletterdheid?
2. Hoe *ervaart en ziet* de doelgroep (laaggeletterden) en de partijen in het veld de activiteiten en inspanningen van de door het ministerie van OCW gefinancierde actoren?
3. Welke *landelijke taken en middelen* zijn nodig zodat op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid *in de toekomst efficiënt en effectief* kan worden uitgevoerd?
4. Is de *portal oefenen* effectief bij de aanpak van laaggeletterdheid?

1 Resultaat en impact

1a. Wat is er gedaan op het gebied van de programmalijnen onderwijs (1), regio's (2), bedrijfsleven (3) en gezin en gezondheid (4).

Het Actieplan Laaggeletterdheid is opgedeeld in vier programmalijnen. De resultaten hebben betrekking op de opbrengsten van het Actieplan; deze liggen vanuit de aard van het Actieplan primair op het niveau van de intermediaire organisaties, die een centrale plaats innemen in de uitvoering van het Actieplan.

Over het algemeen geven de samenwerkingspartners aan dat alle voorgenomen activiteiten zijn uitgevoerd. In de evaluatie zijn geen signalen gevonden dat geplande acties niet zijn gerealiseerd. Wat dit betreft lijkt de uitvoering van de voorgenomen actie conform planning te verlopen. Wel zijn in de interviews enkele zaken genoemd die de uitvoering van de acties (soms) hebben belemmerd:

- Regierol van de Stichting in de samenwerkingsverbanden kan sterker.
- Onvoldoende gebruik van bij partners aanwezige kennis en expertise op het terrein van laaggeletterdheid.
- Personeelsverloop bij de Stichting heeft in sommige gevallen de continuïteit van de samenwerking belemmerd; de afhankelijkheid van tijdelijke gelden lijkt hier debet aan te zijn.

Op basis van de beschikbare informatie kan worden gesteld dat de voorgenomen doelstellingen van de Stichting zijn gemonitord zijn en in het algemeen ook behaald zijn.

Om de vraag te beantwoorden wat er feitelijk is gedaan geven we per programmalijn een overzicht van de doelgroepen die zijn bereikt en de acties die zijn ondernomen.
Onder de *programmalijn regio's* is met de volgende organisaties samenwerking aangegaan:

- In 2012 zijn vier regionale bondgenootschappen opgericht, in 2013/2014 zijn er nog vijf bijgekomen. Eén regionaal bondgenootschap is niet tot stand gekomen wegens beperkt draagvlak in de regio.
- Bij de bondgenootschappen zijn vooralsnog in totaal 302 bondgenoten aangesloten, dit zijn zowel publieke als private partijen.
- Voor een structurele inbedding van de aanpak is in de regio's (m.u.v. Friesland) gezorgd voor cofinanciering vanuit de regio en in een aantal gemeenten heeft laaggeletterdheid een centrale plaats binnen het beleid gekregen.
- Voor de regio's met bondgenootschappen zijn trainingen, workshops, presentaties en expertbijeenkomsten georganiseerd. Deelnemende partijen zijn door middel van een (nieuwe) masterclass ondersteund in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden.
- De Taalzoeker is ontwikkeld waarmee intermediairs eenvoudig het taalaanbod (via internet) in de buurt kunnen bekijken en zoeken naar de meest geschikte cursus.
- Onder deze programmalijn is ook aan 100 gemeenten (2012) op verschillende manieren concrete ondersteuning geboden in de aanpak van laaggeletterdheid.

De *programmalijn bedrijfsleven* heeft de volgende opbrengsten:

- Met uiteenlopende branches en individuele bedrijven zijn afspraken gemaakt over systematische aandacht voor laaggeletterdheid, bijvoorbeeld door taalvaardigheden op te nemen in de cao (in de schoonmaakbranche), als onderdeel van de Risico-inventarisatie & Evaluatie (bij de Metaalunie), of door financiële middelen beschikbaar te stellen voor cursussen lezen en schrijven (in de vleeswaren- en vleesbranche).
- Binnen de aannemersbranche is een pilot gestart waarin de Taalmeter wordt geïmplementeerd in het VCA-examen (VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Aannemers), waarmee het percentage laaggeletterden wordt onderzocht en de mate waarin aannemers in de toekomst veilig kunnen werken.

- Ook in een samenwerkingsovereenkomst met uitzendbureaus zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de Taalmeter en de training in het Herkennen en Doorverwijzen van laaggeletterden.
- Ter ondersteuning van de bondgenootschappen en allianties zijn uiteenlopende producten en trainingen/workshops ontwikkeld, en het webservicepunt www.taalwerkt.nl.

Onder de *programmalijn gezin en gezondheid* zijn de volgende opbrengsten gerealiseerd:
- Naast concrete ondersteuning en advisering van tal van gemeenten op het terrein van scholing van volwassenen, zijn er twee kinderopvangcentra betrokken bij een bondgenootschap.
- Tevens zijn uiteenlopende trainingen ontwikkeld en gegeven de betrokkenen onder deze programmalijn onder andere hulp om laaggeletterdheid te herkennen en mensen door te verwijzen.
- De Masterclass *Taal in de Kinderopvang* is ontwikkeld en het bijbehorende werkboek Taal in de kinderopvang is uitgegeven. *De Masterclass Taal in de Kinderopvang* in 8 gemeenten gehouden met ieder gemiddeld 40 deelnemers. Daarnaast zijn nascholingsbijeenkomsten *Taalkracht voor de JGZ* georganiseerd.
- Er is een alliantie Gezondheidsvaardigheden samengesteld (circa 80 organisaties bereikt).
- In een aantal ziekenhuizen is een 'Taalpunt' opgericht.
- Trainingen Herkennen & Doorverwijzen zijn georganiseerd en zijn medewerkers van instellingen getraind als taalvrijwilliger. Bij een aantal zorginstellingen is taal een vast onderdeel geworden van het cursusaanbod.

De activiteiten van het Steunpunt, *programmalijn onderwijs*, zijn grofweg onder te verdelen in (i) helpdesk, website en publicatie, (ii) onderzoek en (iii) kennisdeling. Meer specifiek gaat het om de volgende opbrengsten:
- In 2012 werd de website 9.000 keer bezocht door bijna 5.500 unieke bezoekers en in het jaar daarna (2013) groeide dit aantal tot respectievelijk 12.000 en bijna 8.000 unieke bezoekers. Ook is frequent gebruik gemaakt van de helpdeskfunctie.
- Het Steunpunt heeft diverse onderzoeken laten uitvoeren, onder andere een verkenning met betrekking tot toetsing en certificering van de nieuwe opleidingen *Nederlandse taal en rekenen in de volwasseneneducatie, een* gebruikersonderzoek van Oefenen.nl, en een onderzoek naar de nullijn materialen en toetsen wat resulteerde in een overzicht van de beschikbare materialen en toetsen en hun plaats in de referentieniveaus.
- Het Steunpunt heeft uiteenlopende voorlichtingsactiviteiten en werkconferenties georganiseerd voor roc's, niet bekostigde instellingen en gemeenten, en bijeenkomsten georganiseerd of bijgedragen aan bijeenkomsten voor de MBO raad, roc's en gemeenten.
- Het Steunpunt neemt actief deel aan werkgroepen en samenwerkingsverbanden, en is projectmanager van onder meer de beschrijving van de referentieniveaus tot en met 2F voor de volwasseneneducatie en de realisatie van de handreiking educatie voor gemeenten.

1b. Welke doelgroepen worden bereikt en sluit de aanpak aan op hun behoeften?

De Stichting is verbonden met ruim 500 organisaties. De contacten variëren in intensiteit, maar alle organisaties dragen bij aan het op de kaart zetten van laaggeletterdheid. In dit opzicht is de Stichting erin geslaagd een groot bereik te realiseren. Onder de verschillende programmalijnen bereikt de Stichting met name intermediaire organisaties die een rol kunnen spelen bij het signaleren van laaggeletterdheid, het bespreekbaar maken en het doorverwijzen. Naast de verschillende programmalijnen worden door middel van de Week van de Alfabetisering en door verscheidene mediacampagnes veel mensen bereikt.

De verschillende activiteiten van de Stichting sluiten over het algemeen aan bij de behoeften van de bereikte organisaties. Organisaties geven aan dat de Stichting een belangrijke rol heeft

gespeeld bij het op de kaart zetten van het thema binnen de organisatie, het ontwikkelen van beleid op het gebied van laaggeletterdheid en het leren herkennen van laaggeletterden.

De onderwijsinstellingen zijn geen doelgroep binnen de programmalijnen die door de Stichting worden uitgevoerd. Zij worden bereikt via de programmalijn onderwijs, die met name gericht is op het voorzien van informatie.

Uit de enquête onder de samenwerkingspartners van de Stichting komt naar voren dat de meerderheid van de organisaties/ samenwerkingspartners bezig is met herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden (genoemd door 69% van de respondenten), het ontwikkelen van beleid op het terrein van laaggeletterdheid (62%), het meewerken aan een Taalpunt of Taalhuis (58%) en het organiseren van taalcursussen (51%) of het inzetten van de Taalmeter (51%). De ondersteuning vanuit de Stichting is hierbij van belang geweest.

1c. Is de samenwerking tussen de bij het Actieplan betrokken partijen effectief geweest in de aanpak van laaggeletterdheid?

Aan de samenwerking met de Stichting wordt door de samenwerkingspartners (in de enquête) een ruime voldoende gegeven (rapportcijfer 7,9). Onderwijsinstellingen (roc's) zijn hierover kritischer (6,3). De indruk bestaat dat in de pilotregio's waar Taal voor het Leven wordt uitgevoerd, de samenwerking tussen roc's en de Stichting beter verloopt dan daarbuiten. De overgrote meerderheid van de respondenten is positief over de activiteiten die door de Stichting worden uitgevoerd. Over de trainingen *Herkennen en Doorverwijzen*, het lesmateriaal voor scholing en *De Week van de Alfabetisering* is men het meest positief.

Ook over het Steunpunt wordt in het algemeen positief geoordeeld. Over de ondersteuningstaken (het vertrekken van feiten en cijfers, presentaties, herkenningswijzers et cetera) die het Steunpunt uitvoert, zijn alle geïnterviewden tevreden. Ook wordt positief geoordeeld over de snelheid en de kwaliteit van de verstrekte informatie door het Steunpunt.
Uit monitoring van Maastricht University[24] wordt duidelijk dat er een toename is van mensen die hebben gelezen of gehoord over laaggeletterdheid en over volwassenen met lees- en of schrijfproblemen. De meeste mensen weten wat laaggeletterdheid inhoudt, maar zijn minder goed op de hoogte van de grootte van het probleem. In verhouding tot eerdere jaren wijzen veel meer mensen de Stichting Lezen & Schrijven aan als een organisatie waar informatie over beter lezen en schrijven verkregen kan worden. Grote bijdrage aan de bekendheid van de Stichting en het thema laaggeletterdheid is gerealiseerd door de Week van de Alfabetisering, de 6 weken durende intensieve gemeentelijke campagne en de PR-activiteiten van een jaar lang van Taal voor het Leven.

Onderdeel van de pilot Taal voor het Leven is het meten van het effect op leesvaardigheid, schrijfvaardigheid, sociale inclusie en gezondheid[25]. De positieve resultaten zijn gebaseerd op de pilots in de zes regio's, wel lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat wanneer de betrokken samenwerkingspartners er daadwerkelijk in slagen om de doelgroep laaggeletterden te bereiken, en hen met de juiste taalmethoden ondersteunen, er een belangrijke stap gezet in de feitelijke aanpak van laaggeletterdheid.

---

[24] De Greef, Nijhuis & Segers. (2014a). Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Maastricht University.

[25] Greef, M. de, Segers, M., Nijhuis, J. & Lam, J. (2014). Impactonderzoek taaltrajecten Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid Deel A en Deel B.

Op basis van focusgroepen is getracht een beeld te krijgen van de waardering door de doelgroep laaggeletterden van de activiteiten de Stichting.

- De cursisten uit de (geïnterviewde) NT1-groep zijn bekend met activiteiten uit het Actieplan die voor de laaggeletterde doelgroep zijn ontwikkeld.
- De NT1-deelnemers kennen Stichting Lezen & Schrijven, bijvoorbeeld van het programma ‘ Zeg eens B’: Zij geven aan dat er mede door dit soort programma’s meer aandacht voor het onderwerp is.
- De NT2-cursisten zijn verbaasd om te horen dat er ook cursussen voor Nederlandse laaggeletterden zijn, zij waren daarvan niet op de hoogte. Ook van het bestaan van de Stichting Lezen & Schrijven zijn niet alle NT2-cursisten op de hoogte.
- De NT2-cursisten maken allemaal gebruik van Oefenen.nl. en maken hun huiswerk op de computer. Het is makkelijker dan op papier, en leuk om mee werken. Een aantal NT1-cursisten, maar niet allemaal, maakt gebruik van Oefenen.nl.

2 Waardering door laaggeletterden en samenwerkingspartners

2a. Heeft ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie effect gehad op het gebied van de vier programmalijnen onderwijs (1), regio’s (2), bedrijfsleven (3) en gezin en gezondheid (4), en zo ja, hoe?

De meeste samenwerkingspartners zijn positief over de effecten op de eigen organisatie door de samenwerking met de Stichting. Ruim 80 procent geeft aan dat de aanpak van laaggeletterdheid door de eigen organisatie is verbeterd met behulp van de Stichting.

Met de trainingen en workshops die de Stichting heeft ontwikkeld is het personeel van de samenwerkingspartners veelal naar wens getraind in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Bij een aantal (landelijke) organisaties waar sprake is van een intake (bijvoorbeeld gemeenteloket of uitzendbureau) en waar het personeel in contact komt met mogelijk laaggeletterden, zijn instrumenten in het intakeproces opgenomen om laaggeletterdheid vast te stellen. Er is in veel gevallen een structuur opgezet waarin door middel van een gezamenlijke aanpak, laaggeletterdheid bestreden kan worden.

De roc’s en bibliotheken die bereikt worden onder de programmalijn Onderwijs zijn over het algemeen tevreden over de activiteiten van het Steunpunt, de uitvoerder van deze programmalijn. Waar de roc’s minder tevreden over zijn is dat zij niet betrokken zijn bij de uitvoering van de overige programmalijnen onder het Actieplan. Zij voelen zich hierdoor gepasseerd en zijn van mening dat onvoldoende gebruik wordt gemaakt van hun kennis en expertise.

2b. Is het effect van het beleid ten behoeve van de aanpak van laaggeletterdheid verhoogd door de kennis, expertise en ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Taal en Rekenen Volwasseneneducatie, oftewel: was hun steun, kennis en expertise behulpzaam bij de aanpak en implementatie?

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij zonder hulp van de Stichting minder hadden bereikt in de aanpak van laaggeletterdheid. Toegevoegde waarde is er volgens hen, zeker volgens de samenwerkingspartner onder de programmalijnen bedrijfsleven en gezin en gezondheid. Trainingen om laaggeletterdheid te herkennen, methodieken om de geletterdheid van cliënten of personeel te meten en hulp om deze instrumenten standaard in het werkproces te borgen hebben daar aan bijgedragen. In de programmalijn regio’s is de Stichting een belangrijke aanjager geweest voor strategie. De regio’s die deel hebben genomen aan het onderhavige onderzoek geven aan dat er nu op een gestructureerde wijze aandacht is voor het probleem en partijen elkaar hebben gevonden in het opstellen van beleid. Voor de programmalijn Onderwijs zijn de bestaande

methoden en producten beter ontsloten. Ook is er een standaard aan referentie niveaus ontwikkeld. Dit leidt potentieel tot een meer gestructureerde aanpak.

2c. Is het effect van het beleid verhoogd door meer samenhang in de aanpak van laaggeletterdheid door (meer) samenwerking met en ondersteuning van organisaties binnen de publieke en private sectoren (gemeenten, consultatiebureaus, bibliotheken, scholen, particuliere opleidingsorganisaties, provincies en werkgevers)?

Het duurzame effect van het Actieplan moet nog blijken, het is daar nog te vroeg voor om hier een gegrond oordeel over te geven ook omdat het Actieplan nog tot en met 2015 wordt uitgevoerd. Uit de interviews en de enquête kunnen we wel opmaken dat de samenhang en structuur in de samenwerking om laaggeletterdheid tegen te gaan is vergroot. Ook is er in een aantal regio's afspraken gemaakt over cofinanciering met betrekking tot het aanpakken van laaggeletterdheid. Hieruit kan voorzichtig worden afgeleid dat de activiteiten onder het Actieplan succesvol zijn in de totstandkoming van concrete vervolgacties *gericht* op de laaggeletterden zelf. Over de interventies gericht op het gezin (jeugdgezondheidszorg, crèches en consultatiebureaus) en de contacten met brancheorganisaties is men bij de Stichting zelf minder tevreden. Deze zouden te weinig opleveren.

3 Toekomstig beleid

3a. In welke mate zijn de acties uit het Actieplan uitgevoerd? Welke acties zijn niet gerealiseerd en waarom niet? Wat is er voor nodig om deze alsnog te laten slagen?

Er zijn in het actieplan geen concrete acties opgenomen. De concretisering is gedaan door het Steunpunt en de Stichting. Er zijn geen signalen dat er bepaalde acties niet zijn uitgevoerd. Wel was het oorspronkelijke de bedoeling om aan het eind van het Actieplan alle arbeidsmarktregio's te hebben bereikt. Het bleek echter moeilijker dan verwacht om bij alle bondgenootschappen en allianties draagvlak en eigenaarschap te realiseren. Daarom is er in 2014 besloten om alleen de samenwerking met bestaande bondgenootschappen te intensiveren en niet om nu nog meer nieuwe regio's tot samenwerking te bewegen. In 2015 wordt dit met drie extra regio's wel weer opgepakt.

Juist het creëren van eigenaarschap is cruciaal om het Actieplan (en de duurzaamheid van de resultaten ervan) te laten slagen. Uit de interviews blijkt dat veel samenwerkingspartners verwachten dat de Stichting hen veel meer 'bij de hand neemt' bij het uitrollen van het beleid omtrent laaggeletterden. De stichting heeft echter vooral een aanjaagfunctie en dient als motor om de ontwikkeling in gang te zetten, uiteindelijk zullen de samenwerkingspartners het zelf moeten doen. Enkele samenwerkingspartners zullen wellicht nogmaals gewezen moeten worden wat de rol van de Stichting is, en wat er wel en niet van hen verwacht kan worden. Dat neemt niet weg dat de Stichting de samenwerkingspartners kan helpen bij het creëren van eigenaarschap onder de bondgenoten in een bondgenootschap bijvoorbeeld.

3b. Op welke vlakken en bij welke activiteiten heeft de doelgroep behoefte (aan ondersteuning) na alle inspanningen van de afgelopen jaren?

Op de vraag welke aanpak en middelen nodig zijn om op landelijk en regionaal niveau de aanpak van laaggeletterdheid in de toekomst efficiënt en effectief uit te voeren is op basis van de evaluatie slechts in kwalitatieve/indicatieve zin antwoord te geven. Vanuit de samenwerkingspartners is in de enquête en in de interviews aangeven dat er voor de toekomst een duidelijke behoefte bestaat aan brede en diverse ondersteuning voor de toekomstige aanpak van laaggeletterdheid. Allereerst gaat het daarbij om verdere bewustwording over laaggeletterdheid via campagnes en voorlichting (genoemd door 65% van de respondenten). Opmerkelijk is daarnaast de grote behoefte die de partners uitspreken voor onderzoek en monitoring naar de effecten van de aanpak van laaggeletterdheid (58%). Direct in het verlengde hiervan ligt de behoefte aan goede voorbeelden (53%). Beide onderstrepen de behoefte aan een 'evidence base' voor de betrokkenheid van

samenwerkingspartners. Ook bestaat er bij de samenwerkingspartners een grote behoefte aan concrete instrumenten, zoals de Taalmeter. Voorts bestaat er ook een serieuze behoefte aan organisatorische ondersteuning voor het opzetten van Taalhuizen of Taalpunten, taalscholing, en allliantievorming.

Naast de aandachtspunten die door de samenwerkingspartners in de enquête zijn benoemd voor de toekomstige ondersteuning, is in de interviews aandacht gevraagd voor ondersteuning bij:

- Verduurzaming van de regionale samenwerking;
- uitbreiding van de regionale netwerken;
- benaderen/bereiken van de doelgroep laaggeletterden;
- ontwikkelingen van non-formeel en formeel scholingsaanbod, inclusief certificering;
- activering van partners in de samenwerkingsverbanden.

3c. Hoe kan dit gerealiseerd worden?

Om de samenwerkingspartners zoveel mogelijk te helpen zonder dat de Stichting en het Steunpunt daarbij teveel een coördinerende rol op zich nemen zal vraag en aanbod beter bij elkaar gebracht moeten worden en moet de verantwoordelijkheid en rolverdeling van alle partijen helder zijn. De samenwerkingspartners moeten gefaciliteerd worden in praktische hulp (zoals trainingen en instrumenten) maar hen moet helder voor ogen staan dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het al dan niet slagen van een bondgenootschap. Het besluit van de Stichting om eerst de bestaande bondgenootschappen beter op weg te helpen en daarna de focus op nieuwe bondgenootschappen te leggen, sluit daar bij aan.

Om vraag en aanbod bij elkaar te krijgen, moeten bestaande producten en instrumenten op een centrale plek ontsloten worden zodat betrokken partijen hiervan gebruik kunnen maken. Het kunnen doorverwijzen naar een centraal punt waar partijen zelf kunnen bepalen welk instrument bij hun doelgroep aansluit, vergroot het eigenaarschap. Juist omdat er sprake is van diverse doelgroepen laaggeletterden en een hulpvraag vanuit verschillende type organisaties is het van belang het bestaande goed te ontsluiten. Een goed doorverwijzingssysteem naar de partijen die (in de toekomst) het scholingsaanbod verzorgen is daar onderdeel van. Zolang het voor de samenwerkingspartijen niet voldoende duidelijk is waar welke diensten of producten verkrijgbaar zijn, blijven ze de Stichting en het Steunpunt om hulp vragen.

4 Evaluatie Oefenen.nl

4a. Hoeveel mensen maken gebruik van dit portal?

Het is moeilijk om exact vast te stellen hoeveel mensen precies van het portal gebruik maken. Eind 2012 waren er in totaal 1.368.759 accounts, waarvan 7298 professionele accounts. Voor de laatste moeten licenties worden afgesloten. Het zogenaamd “bouncepercentage” wordt op 30 geschat, zodat er in elk geval al meer dan 400.000 accounts afvallen. Het aantal nieuwe registraties nam tussen 2011 en 2012 af van 216.000 naar 128.000, maar nam in 2013 weer toe.. Uit onderzoek blijkt daarnaast dat gebruikers in veel gevallen slechts korte tijd van de programma’s gebruik maken. Door NextValue Research werd het aantal bezoekers in 2012 op ongeveer 320.000 geschat. Circa 170.000 bezoekers maakten minimaal twee oefeningen, 80.000 bezoekers maakten minimaal één module of hoofdstuk af en slechts 16000 bezoekers maakten minimaal één programma volledig af. De overige 54.000 bestaat uit slapende accounts.

Uit de focusgroepsgesprekken met laaggeletterden blijkt dat de NT2-cursisten allemaal gebruik maken van oefenen.nl. Niet alle NT1-cursisten kunnen overweg met een computer. NT2-cursisten willen meestal de Nederlandse taal beter leren beheersen in verband met doktersbezoek, schoolbezoek en het vinden van werk. Sommige bezoekers gebruiken oefenen.nl om zich voor te

bereiden op een inburgeringscursus of het staatsexamen NT2. Bij de NT1-cursisten lopen de doelen erg uiteen: van het lezen van etiketten tot het schrijven van een stukje voor de lokale krant.

4b. Hoe ervaren zij de portal?

Het materiaal op de portal wordt door de gebruikers in het algemeen hogelijk gewaardeerd. Het wordt ervaren als aantrekkelijk, interactief en sterk gerelateerd aan noodzakelijke taalbeheersing in het alledaagse leven. Vaak worden communicatie met autoriteiten en medewerkers in de gezondheidszorg genoemd, alsmede het kunnen volgen van een opleiding of het solliciteren naar een (andere) baan.

De grote mate van keuzevrijheid in Oefenen.nl heeft zowel voordelen als nadelen. Enerzijds draagt deze bij aan de aantrekkelijkheid van de site, anderzijds kan het relatieve gebrek aan structuur leiden tot stuurloosheid en voortijdig afhaken van leden van de doelgroep. In enkele gevallen vindt men de opnamen op de portal te snel gaan om ze goed te kunnen volgen.

4c. Heeft (het oefenen met) de portal hen daadwekelijk geholpen om een stapje verder te komen in het leren lezen & schrijven en bij het vergroten van hun zelfredzaamheid?

De meeste respondenten rapporteren positieve leerervaringen bij zowel lezen, luisteren als spreken. Wat schrijven betreft is men in het algemeen minder tevreden. Opvallend is hierbij de behoefte aan het foutloos leren schrijven met pen en papier, maar daaraan kan de digitale portal op dit moment nog niet voldoen. Er zouden meer eenvoudige schrijfopdrachten kunnen worden gegeven, zoals het correct leren spellen van gesproken woorden en zinnen. In de nabije toekomst zou met digitale schrijfpennen of met schrijfapplicaties voor tablets kunnen worden gewerkt. De meeste bezoekers zeggen thuis te oefenen en geen problemen te ervaren met het werken met een computer. Cursusleiders daarentegen merken op dat veel beginnende cursisten juist wel moeite hebben met het bedienen van een computer en bang zijn om fouten te maken. Deze discrepantie hangt waarschijnlijk samen met het verschil tussen thuisgebruikers en gebruikers bij een formele cursus.

De meeste NT1-deelnemers kennen de Stichting Lezen & Schrijven en vinden dat haar activiteiten hebben bijgedragen aan het bewustzijn van de problematiek onder zowel laaggeletterden als anderen. Onder NT2-ers is de Stichting minder bekend.

Bij de conclusies ten aanzien onderzoeksvragen 4b en 4c dient aangetekend te worden dat de gegevens zijn verzameld via kwalitatief onderzoek: de focusgroepen met laaggeletterden en telefonische interviews met gebruikers van Oefenen.nl. In totaal hebben 27 laaggeletterden aan het onderzoek meegedaan Deze resultaten zijn daarmee niet generaliseerbaar.

8.4 Slotbeschouwing

Het Actieplan Laaggeletterdheid is onderdeel van de keten die er uiteindelijk op gericht is het probleem van laaggeletterdheid aan te pakken. Het Actieplan is daarmee onderdeel van de beleidsinterventie, maar is niet de volledige beleidsinterventie. Taal voor het leven vormt geen onderdeel van het Actieplan, maar is wel een belangrijke interventie om laaggeletterdheid terug te dringen. De evaluatie van het Actieplan betreft per definitie slechts een deel van de beleidsinterventies de gericht zijn op laaggeletterdheid.

De Stichting Lezen & Schrijven en het Steunpunt Volwasseneducatie hebben veel activiteiten uitgevoerd onder het Actieplan. Het Steunpunt heeft hierin vooral een informerende, verbindende en ondersteunende rol gehad, de Stichting een lobby- en aanjaagfunctie. De ondersteuning vanuit

het Actieplan heeft per programmalijn een ander karakter. Bij de programmalijnen bedrijfsleven en gezin en gezondheid heeft de samenwerking met de Stichting direct een effect op het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Bij de regio's is op een hoger niveau een plan van aanpak ontwikkeld en is het netwerk om het beleid uit te voeren opgezet of verder uitgediept. Als gevolg van de activiteiten onder de programmalijn Onderwijs zijn de betrokken partijen beter geïnformeerd en zijn bestaande en nieuwe educatietools –en onderzoek beter ontsloten.

Er zijn voor alle programmalijnen mediacampagnes ontwikkeld, allerhanden organisaties benaderd en met hen is in verschillende vormen samenwerking aangegaan. De eerste twee jaar van het Actieplan is vooral ingezet op bewustwording en het informeren van partijen over het bestaan van laaggeletterdheid.

Voor de programmalijnen regio's en onderwijs is vooral ingezet op het creëren van samenwerkingsverbanden. Bij het samenstellen van alliantie of bondgenootschap tussen verschillende (type) organisaties is, in ieder geval op papier, een gestructureerde aanpak gevolgd.

Het ter plaatse aanstellen van een regiomanager en/of taalcoördinator heeft in de meeste gevallen gezorgd voor een passende aanpak, het onder de aandacht houden van het doel en het continue stimuleren van partijen om gemaakte afspraken in het kader van het tegengaan van laaggeletterdheid na te komen.

Daar waar geen samenwerkingsverband is ontstaan is vaker sprake van eenmalige of kort(er) durende acties rondom de aanpak van laaggeletterdheid. Het betreft vaak dienstverlenende- of productiebedrijven en zorginstellingen die met behulp van de stichting bepaalde producten of dienstverlening meer gebruiksvriendelijk voor laaggeletterden hebben gemaakt (zoals het vereenvoudigen van informatiemateriaal) of medewerkers bijvoorbeeld een cursus Herkennen en doorverwijzen geven.

Met het ontstaan van verschillende allianties en bondgenootschappen is de focus van de Stichting in de tweede helft van het Actieplan meer op het scholingsaanbod komen te liggen; een logische vervolgstap als er eenmaal bewustwording is gecreëerd en men bereid is laaggeletterdheid aan te pakken. De invulling die de Stichting hier aan geeft is nog in ontwikkeling. Er is veel oefenmateriaal ontwikkeld en er zijn veel instrumenten in het aanbod opgenomen.

Alles overziend hebben het steunpunt en de Stichting veel ondernomen. Er is gekozen om vanuit de verschillende programmalijnen, onderwijs, regio's, bedrijven en gezin & gezondheid, het thema laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen. Er zijn veel organisaties bereikt en er zijn veel producten ontwikkeld.

Het doel van het Actieplan is echter niet alleen het bereiken van organisaties en hen bewustmaken van laaggeletterdheid. Het Actieplan beoogt:

1. Het doel van het Actieplan is echter niet alleen het bereiken van organisaties en hen bewustmaken Het bevorderen van geletterdheid onder jongeren;
2. Het bevorderen van geletterdheid onder volwassenen;
3. Het voorzien in gedegen evaluatie en innovatie

Het Actieplan wordt uitgevoerd om de geletterdheid onder jongeren en volwassenen te bevorderen. De effecten van de activiteiten die onder de Stichting en het Steunpunt worden uitgevoerd, worden echter alleen in de pilot Taal voor het Leven gemeten. De eerste resultaten van de pilot zijn

positief, in hoeverre de overige activiteiten die zijn uitgevoerd onder het Actieplan hebben bijgedragen aan het bevorderen van de geletterdheid is niet te zeggen.

Het Actieplan loopt in principe nog tot en met 2015. Als de Stichting de hele looptijd van het Actieplan kan volbrengen, zal de aankomende periode gebruikt moeten worden om de effecten van concrete activiteiten in beeld te brengen. Met de pilot Taal voor het Leven wordt, in een experimentele omgeving, gekeken worden in hoeverre laaggeletterden met behulp van het project stijgen in taalniveau en wat een hoger taalniveau de deelnemers oplevert qua persoonlijke ontwikkeling.

Naast het monitoren van opbrengsten zal in de aankomende periode de stichting in praktische zin haar samenwerkingspartners moeten helpen bij het activeren van laaggeletterden. Voor specifieke doelgroepen is het raadzaam, in het kader van effectiviteit en efficiency, met behulp van specialisten uit het werkveld het curriculum te ontwikkelen.

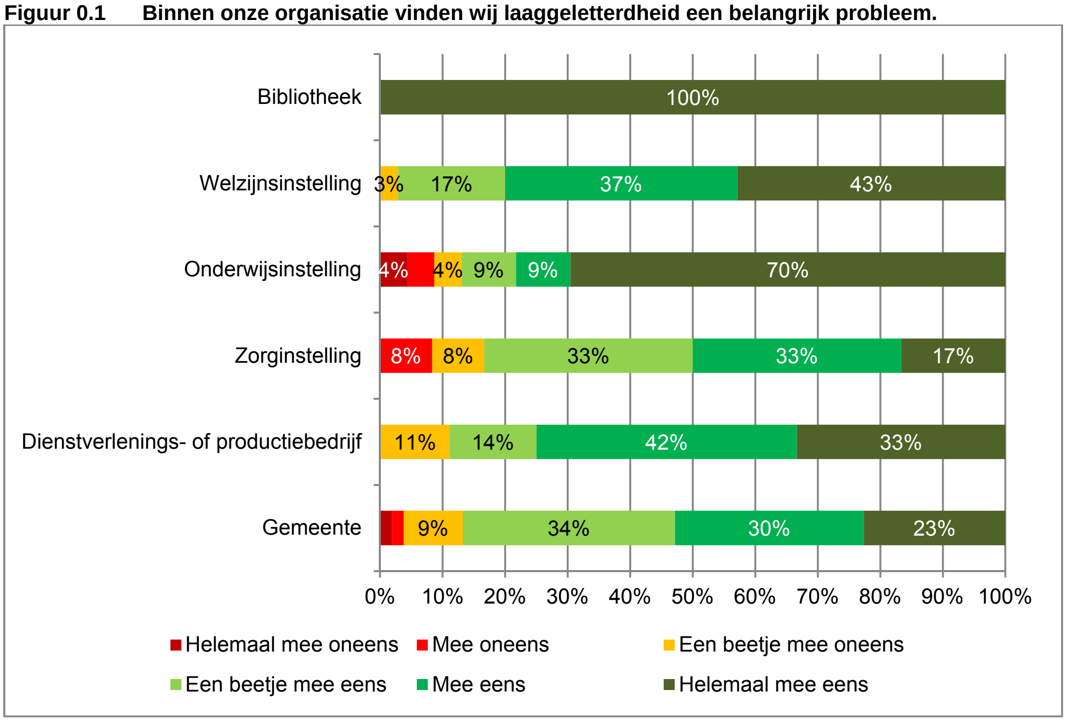
De uitvoering van het Actieplan is zeker in de eerste fase gericht geweest op de intermediairs, en niet op de laaggeletterden zelf. De ontwikkelde producten in instrumenten zijn ten dele gericht op de laaggeletterden zelf, maar ook voor een groot deel op de intermediairs. De effecten van het Actieplan op het terugdringen van laaggeletterdheid zijn daarmee voor een groot deel indirect van aard, maar vormen wel een essentiële schakel in het bereiken van de laaggeletterden.

Bijlage I Resultaten enquête Stichting Lezen & Schrijven

Tabel 0.1 Op welke gebieden is uw organisatie actief met laaggeletterdheid.

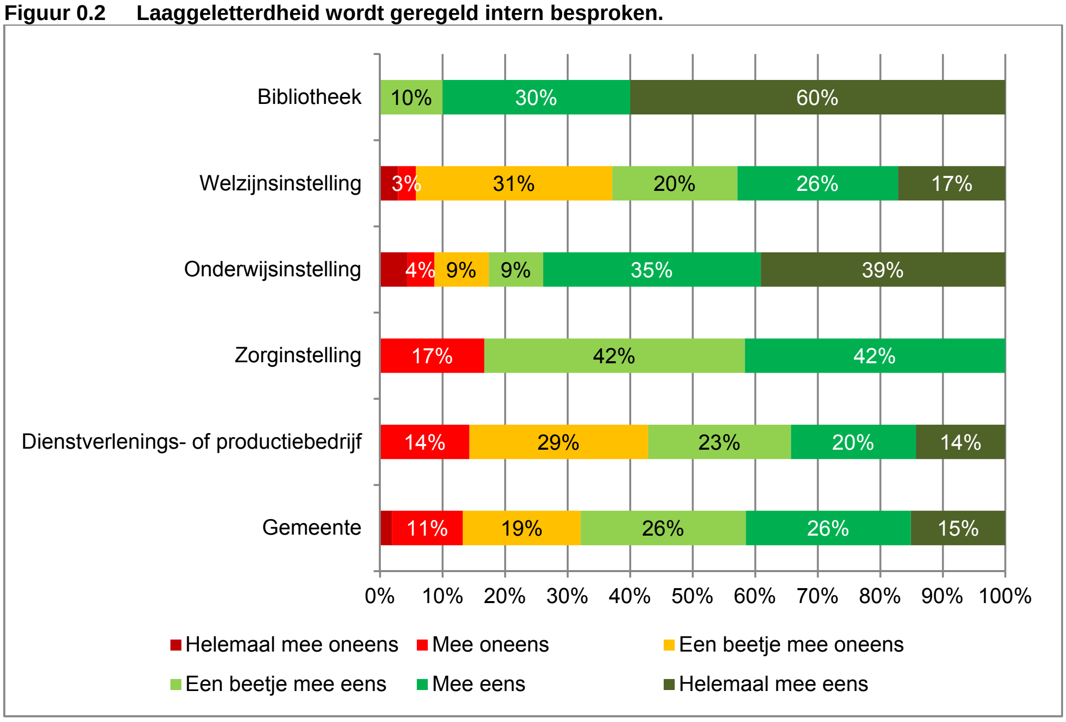
	Gemeente	Dienstverlenings- of productiebedrijf	Zorginstelling	Onderwijsinstelling	Welzijnsinstelling	Bibliotheek
Herkennen van laaggeletterden en doorverwijzen naar een taalcursus	17%	20%	25%	9%	15%	12%
Organiseren van taalcursussen	10%	12%	6%	17%	14%	9%
Taalmeter inzetten om laaggeletterden op te sporen	15%	8%	17%	8%	8%	14%
Beleid ontwikkelen om laaggeletterdheid te kunnen voorkomen en/of te bestrijden	13%	17%	11%	15%	14%	12%
Wij nemen deel aan een alliantie, bondgenootschap of Taalpunt	4%	5%	8%	11%	13%	6%
Meewerken aan (het opzetten) van een Taalhuis of een Taalpunt	11%	9%	15%	16%	14%	15%
Meedoen aan de Week van de Alfabetisering en andere leesbevorderingsactiviteiten	11%	7%	6%	3%	4%	4%
Opleiden van taalvrijwilligers	9%	12%	11%	10%	7%	12%
Uitvoeren van campagnes om laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen	1%	6%	2%	2%	1%	0%
Onze organisatie is niet actief bezig met laaggeletterdheid	10%	5%	0%	8%	10%	15%
Totaal #	**268**	**123**	**53**	**122**	**168**	**130**

Figuur 0.1 Binnen onze organisatie vinden wij laaggeletterdheid een belangrijk probleem.



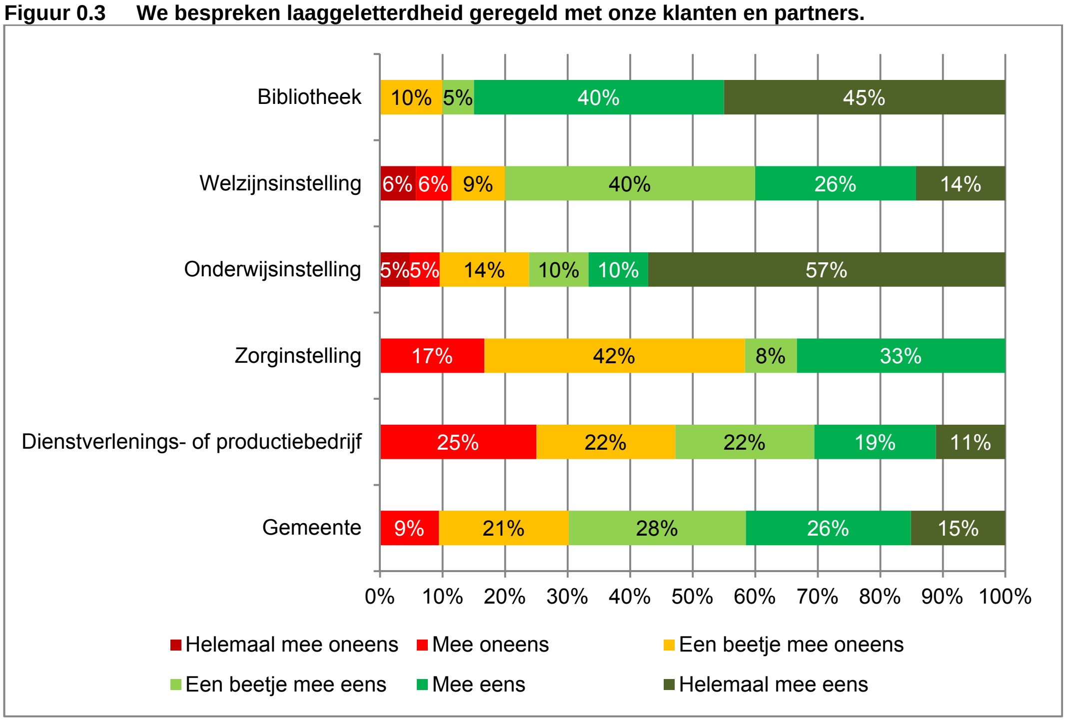
*Significant bij α= 0.000.

Figuur 0.2 Laaggeletterdheid wordt geregeld intern besproken.



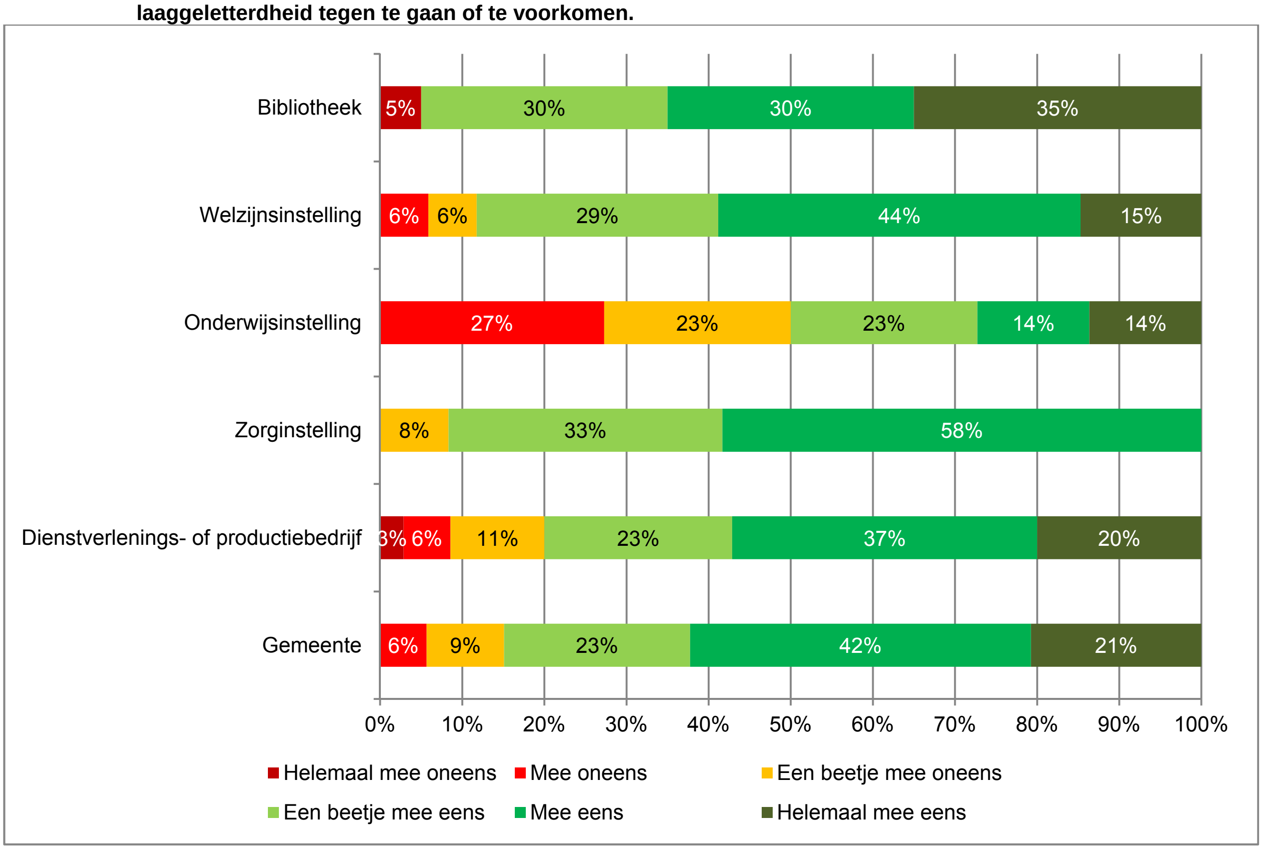
*Significant bij α= 0.05.

Figuur 0.3 We bespreken laaggeletterdheid geregeld met onze klanten en partners.



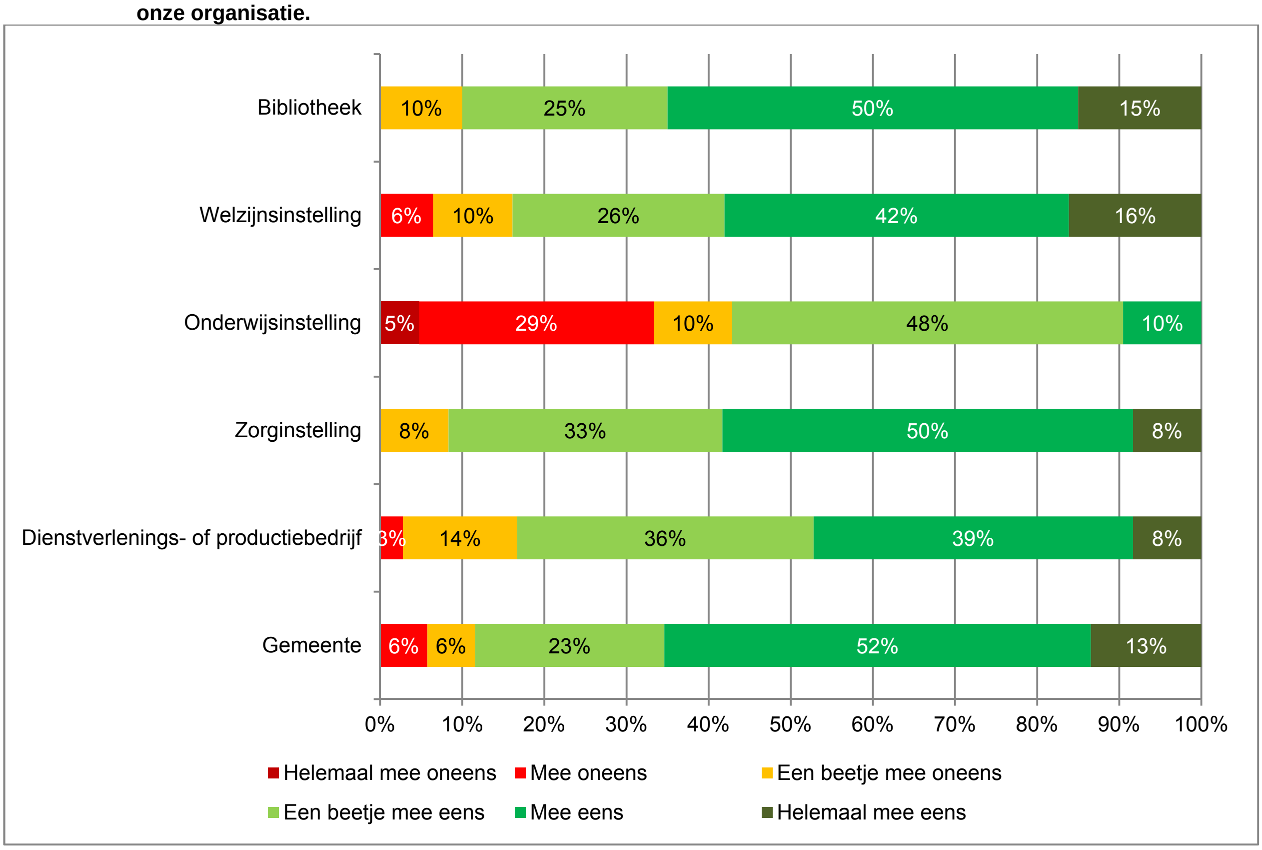
*Significant bij α= 0.000.

Figuur 0.4 Door Stichting Lezen & Schrijven heeft onze organisatie nieuwe ideeën gekregen om laaggeletterdheid tegen te gaan of te voorkomen.



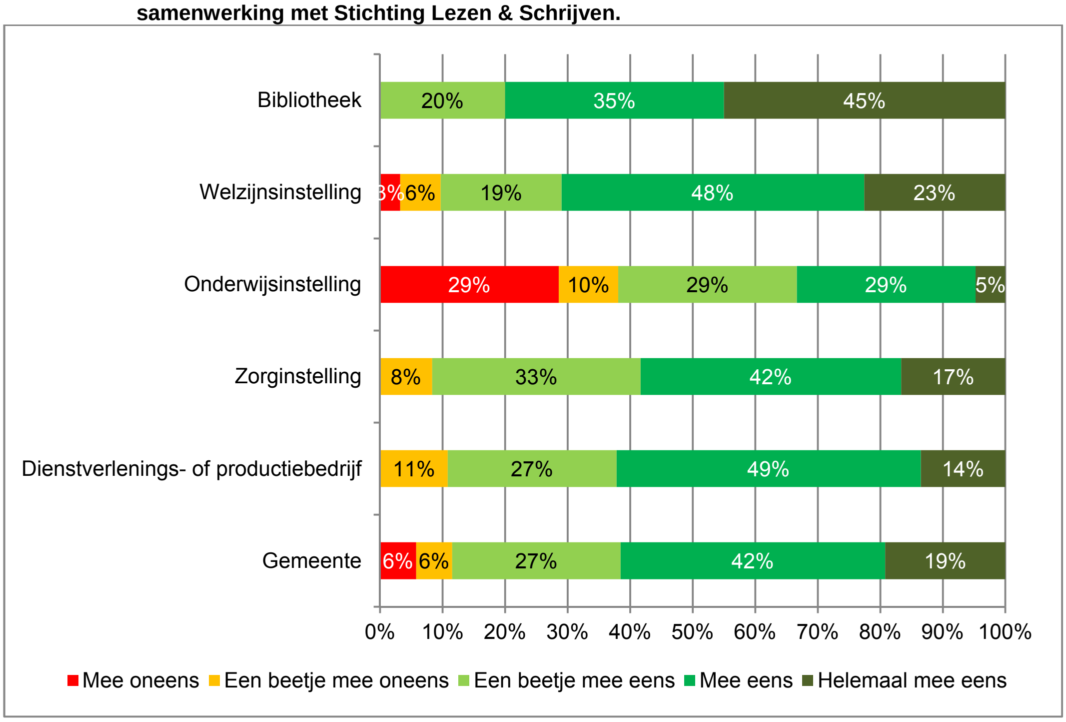
*Significant bij α= 0.05.

Figuur 0.5 **De ondersteuning die de Stichting Lezen & Schrijven biedt, sluit aan bij de behoefte van onze organisatie.**



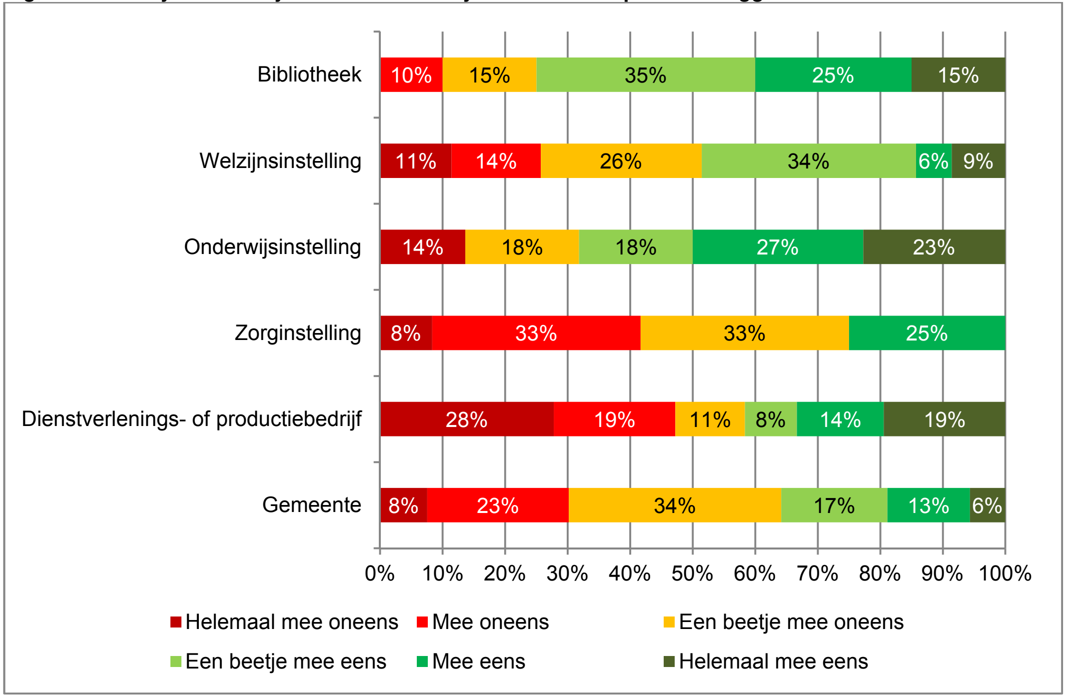
*Significant bij α= 0.05.

Figuur 0.6 **Onze bijdrage aan de aanpak van laaggeletterdheid is beter geworden door de samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven.**



*Significant bij α= 0.01.

Figuur 0.7 Wij houden bij wat de effecten zijn van onze aanpak van laaggeletterdheid.



*Significant bij α= 0.01.

Tabel 0.2 Op welke gebieden wil uw organisatie in de toekomst ondersteund worden.

	Gemeente	Dienstverlenings- of productiebedrijf	Zorginstelling	Onderwijs-instelling	Welzijns-instelling	Bibliotheek
Campagnes en voorlichting over laaggeletterdheid	13	16%	14%	18%	11%	12%
Onderzoek en monitoring naar de effecten van de aanpak van laaggeletterdheid	13	9%	14%	13%	13%	16%
Promoten van goede voorbeelden in de regio of sector	11	10%	16%	14%	10%	13%
Screeningsinstrumenten zoals de Taalmeter ontwikkelen en inzetten	12	8%	7%	7%	9%	7%
Opzetten van Taalhuizen of Taalpunten waar vrijwilligers en cursisten terecht kunnen voor trainingen, advies en oefenmaterialen	9	10%	9%	7%	11%	8%
Organiseren van taalscholing.	5	12%	9%	4%	10%	9%
Alliantievorming of bondgenootschappen om regionale krachten te bundelen.	9	7%	9%	8%	9%	9%
Vraagbaak en uitleg over wet- en regelgeving	8	6%	5%	11%	7%	9%
Opleiden van taalvrijwilligers	12	11%	16%	5%	9%	7%
Advies rondom het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid	6	6%	2%	7%	7%	7%
Een zo compleet mogelijk overzicht van taalaanbod.	2	3%	0%	5%	1%	3%
Anders, namelijk:	1	2%	0%	0%	1%	0%
Totaal #	**258**	**135**	**44**	**83**	**137**	**116**

Bijlage II Werkwijze onderzoek onder laaggeletterden: focusgroepen en telefonische interviews

In het kader van deze evaluatie wordt met behulp van kwalitatief onderzoek (focusgroeps-gesprekken) de ervaringen van de laaggeletterden in kaart gebracht over de activiteiten die worden uitgevoerd in het Actieplan. In totaal hebben 27 laaggeletterden aan dit onderzoek deelgenomen: 17 via de focusgroepen en 10 via telefonische interviews.

Focusgroepen geven inzicht in houdingen en meningen van de laaggeletterde doelgroep. De gesprekken hebben tot doel om in beeld te brengen hoe laaggeletterden zijn bereikt, en hoe ze de aanpak van laaggeletterdheid in hun concrete situatie ervaren. Omdat laaggeletterden relatief lastig te bereiken zijn, organiseren we de focusgroepen via de organisaties die direct werken met de doelgroep (een ROC, een bibliotheek en een private taalaanbieder). In totaal hebben 17 laag-geletterden aan de focusgroepen deelgenomen. De gesprekken zijn gevoerd door onderzoekers van het Kohnstamm Instituut, in samenwerking met Ella Bohnenn.

Voor de focusgroepen is een topiclijst opgesteld met vragen over:
- problemen met taal in het dagelijks leven
- de wijze van toeleiding naar een taalcursus
- de inhoud van de cursus zelf
- het gebruik van Oefenen.nl
- bekendheid met de activiteiten, diensten en producten die in het kader van het actieplan zijn ontwikkeld

Binnen de focusgroepen is een onderscheid gemaakt tussen twee interviewgroepen, namelijk autochtone laaggeletterden (NT1, Nederlands als eerste taal), waarbij de achterliggende problematiek vaak geassocieerd is met een laag opleidingsniveau (en gecombineerd kan zijn met leerproblemen) en anderstaligen (NT2, Nederlands als tweede taal), waarbij de achterliggende problematiek vooral de gebrekkige beheersing van het Nederlands is. Het scheiden van deze twee groepen is zinvol, omdat de betreffende doelgroepen zich makkelijker met elkaar verstaan wanneer zij vanuit een gedeelde problematiek ervaringen uitwisselen.

Om de ervaringen van laaggeletterden met het portal Oefenen.nl van Stichting Expertsecentrum ETV.nl in kaart te brengen zijn -naast de informatie uit de focusgroepen- een 10-tal interviewers met de gebruikers van Oefenen.nl gevoerd.

Via Stichting Expertisecentrum ETV.nl zijn e-mail adressen of telefoonnummers van accounthouders aan de onderzoekers ter beschikking gesteld. Daaruit zijn 1000 records aselect getrokken, met 829 e-mail adressen. Een substantieel gedeelte van deze e-mailadressen viel af, omdat er e-mails onbestelbaar bleken doordat zij opgeheven of in andere zin ongeldig waren. Uiteindelijk ontvingen de onderzoekers 28 reacties, waarvan er 10 onbruikbaar waren omdat deze respondenten niet wilden deelnemen of zelf al aangaven niet tot de doelgroep te behoren. Uiteindelijk konden er acht telefonische interviews worden gehouden en reageerden er twee respondenten via e-mail op de topiclijst voor de interviews en focusgroepen.

Bijlage III Overwegingen voor deelname aan enquête L&S

Inleiding

Het evaluatieteam van Ecorys en het Kohnstamm Instituut heeft in overleg met het ministerie van OCW besloten om in het kader van de evaluatie geen eigenstandige enquête onder de samenwerkingspartners van het Actieplan uit te voeren. Om redenen die hieronder nader worden toegelicht is besloten om onze evaluatievragen “mee te laten lopen” in de enquête die de Universiteit Maastricht (UM) periodiek uitvoert naar de beoordeling/waardering van de Stichting Lezen & Schrijven, door de samenwerkingspartners van de Stichting.

Timing

Een eigenstandige enquête zou vrijwel gelijktijdig plaatsvinden met die van de UM. Als wij vasthouden aan een eigen enquête en we krijgen daar een minimale respons op, is de toegevoegde waarde ervan nihil. Ook zou de vraaglast voor de samenwerkingspartners te groot zijn, met negatieve effecten op de respons.

Inhoud enquête

De inhoud van de enquête van UM is kwalitatief op orde; het is een compacte en doordachte enquête. Op basis van de evaluatievragen hebben wij in overleg met de projectleider van de UM gericht een aantal vragen toegevoegd.

Onderzoekspopulatie

De populatie van de enquête bestaat uit deelnemers aan de Week van de Alfabetisering; inclusief veel programmalijnpartners. De Stichting heeft aangegeven dat hier partners aan kunnen worden toegevoegd die niet aan de week van de Alfabetisering deelnemen. De respondenten die deelnemen aan een activiteit onder het Actieplan zijn identificeerbaar.

Gezien de omvang van de populatie die UM benaderd (in totaal 560) is het niet mogelijk om partners te benaderen die niet door UM worden benaderd. Het is een integrale benadering van hun samenwerkingspartners uit 2014, behalve degene die niet deelnemen aan de week van de Alfabetisering. De mogelijkheid om in het kader van onze evaluatie een eigenstandige enquête uit te (laten) voeren onder een separate “unieke” populatie is daarmee niet mogelijk.

Onafhankelijkheid

Het is onwaarschijnlijk dat de respondenten in de enquête van UM een bias hebben in hun oordeel over de Stichting. Er bestaan geen financiële relaties tussen L&S en hun partners (een handvol uitgezonderd). Het gaat in vrijwel alle gevallen over samenwerking en advisering. Het is mogelijk dat respondenten daar positiever op zouden reageren. Je kan omgekeerd ook redeneren dat respondenten juist in een onafhankelijke evaluatie eerder geneigd zijn om een "goed woordje" te doen voor een organisatie waar ze meer of minder intensief mee samenwerken, terwijl ze richting de Stichting zelf misschien veel kritischer zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Bijlage IV Geïnterviewde organisaties en instellingen

Ministerie van OCW
Stichting Lezen & Schrijven
Steunpunt Volwasseneducatie
Stichting ABC
Stichting Expertisecentrum ETV

Programmalijn Onderwijs

Drenthe College
Friesland College
ROC A12
ROC Flevoland
Zadkine
MBO Raad
Bibliotheek Breda
Bibliotheek Kennemerwaard
Sectorinstituut openbare bibliotheken
LVO

Programmalijn Regio's

Gemeente Amsterdam
Gemeente Arnhem
Gemeente Groningen
Gemeente Utrecht
Gemeente Zwolle
VNG

Programmalijn Bedrijfsleven

Efteling
Randstad
Scania
Stichting van de Arbeid

Programmalijn Gezin en Gezondheid

CBO
Espria
JGZ-arts Utrecht
Kraamvogel
LHV

Overige betrokkenen

CINOP
ECBO

Bijlage V Literatuurlijst

Balatti, J., Black, S. & Falk, I. (2006). Reframing adult literacy and numeracy. Course outcomes: A social capital perspective. Adelaide: NCVER.

Buisman, M., Allen, J. Fouarge, D., Houtkoop, W. & Van der Velden, R. (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse Survey 2012. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Buisman, M., & Houtkoop, W. (2014). Laaggeletterdheid in kaart. 's Hertogenbosch: Ecbo.

CBS (2012). Jaarboek onderwijs in cijfers 2012. Den Haag: CBS

CINOP. Standaarden en eindtermen ve. 's Hertogenbosch.

CINOP (2011). Opbrengsten in beeld. Rapportage Aanvalsplan Laaggeletterdheid 2006-2010.'s-Hertogenbosch.

Eldred, J. (2002) Moving with confidence - Perceptions of success in teaching and learning adult literacy. Leichester: NIACE.

Emmelot, Y. & Sligte, H. (2013). Met praktijkgericht onderzoek naar schoolverbetering en een onderzoekscultuur. Ervaringen in de SLOA-PO projecten Rapport 893, ISBN 90-6813-958-7. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Greef, M. de (2012). Leren in verschillende contexten. De opbrengsten van trajecten taal en basisvaardigheden voor laagopgeleiden. 's-Hertogenbosch: Cinop.

De Greef. (2014). Haagse taaltrajecten hebben impact op werk en leven inwoners Den Haag. Maastricht: Maastricht University.

De Greef & Nijhuis. (2013a). Eerste stappen aanpak laaggeletterdheid door Stichting Lezen & Schrijven hebben resultaat. Maastricht: Maastricht University.

De Greef & Nijhuis (2013b). Aan de slag met laaggeletterdheid in gemeenten en bedrijven door interventies van Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Maastricht University.

De Greef, Nijhuis & Segers. (2014a). Evaluatieonderzoek campagne laaggeletterdheid: Duurzame impact van landelijke activiteiten en de regionale campagne van Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Maastricht University.

Greef, M. de, Segers, M., Nijhuis, J. & Lam, J. (2014). Impactonderzoek taaltrajecten Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid Deel A. Maastricht: Maastricht University.

Greef, M. de, Segers, M., Nijhuis, J. & Lam, J. (2014). Impactonderzoek taaltrajecten Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid, Deel B. Maastricht: Maastricht University.

Greef, M. de, Segers, M. & Verté, D. (2010). Development of the SIT, an instrument to evaluate the transfer effects of adult education programs for social inclusion. Studies in Educational Evaluation (36), 42 - 61.

Groot, W. & Maassen van den Brink, H. (2006). Stil vermogen, een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.

Hanushek, E. & Woessmann, L. (2008). The role of cognitive skills in economic development. Journal of Economic Literature, 46:3, 607-668.

Houtkoop, W., Allen, J., Buisman, M., Fouarge, D. & Velden, R. van der (2012). Kernvaardigheden in Nederland. 's-Hertogenbosch/Utrecht: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Kok, L. & Scholte, R. (2013). Rendement van cursussen voor laaggeletterden. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Ministerie OCW. Geletterdheid in Nederland. Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015. Den Haag, 2011.

NextValue onderzoek en advies. Ik wil nou eens een keer zelfstandiger worden!
Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van laaggeletterden en docenten met het multimediaprogramma Lees en Schrijf! Taal op je werk. Rotterdam, 2009.

NextValue Research. Gebruikersonderzoek Oefenen.nl. Een kwantitatief onderzoek onder actieve en niet-actieve accounthouders van de portal Oefenen.nl van ETV.nl. Gebruikersonderzoek Oefenen.nl 2012. Rotterdam, 2012.

Ol\4NYACC Müller & Partners BV. JAARBERICHT 2012. ACCOU NTANTSRAPPORT 201 3 Stichting Lezen & Schrijven te Den Haag. Hoorn, 2012.

Ol\4NYACC Müller & Partners BV. JAARBERICHT 2013. ACCOU NTANTSRAPPORT 201 3 Stichting Lezen & Schrijven te Den Haag. Hoorn, 2013.

Pater, C.J., Sligte, H.W., Eck, E. van (2012).Verklarende evaluatie. Een methodiek. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. Tussenrapportage Subsidie Steunpunttaal en rekenen VE/OCW-BVE 2013. Den Haag, 2013.

Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. Een groter Bereik. Voortzetting 2014 Aanpak Laaggeletterdheid door Bibliotheken. Den Haag, 2014.

Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. Tussenrapportage. Subsidie Steunpunt taal en rekenen VE 2014. Een groter bereik. Voortzetting 2014 Aanpak Laaggeletterdheid door bibliotheken. Den Haag, 2014.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015. Ede, 2011.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Activiteitenplan VE 2012. Steun in de rug bij intensivering van taal en rekenen in het mbo-ve. Ede, 2012.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Halfjaarrapportage 2012. Ede, 2012.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Activiteitenplan VE 2013. Steun in de rug bij intensivering van taal en rekenen in het mbo-ve. Ede, 2013.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Halfjaarrapportage 2013. Ede, 2013.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Activiteitenverslag VE 2012. Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Steun in de rug bij intensivering van taal en rekenen in het mbo-ve. Ede, 2013.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Activiteitenplan VE 2014. Steun in de rug bij intensivering van taal en rekenen in het mbo-ve. Ede, 2014.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Halfjaarrapportage 2013. Ede, 2014.

Steunpunt taal en rekenen mbo-ve. Jaarrapportage 2013. Ede, 2014.

Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Screening ETV.nl materiaal op www.oefenen.nl. Den Haag, 2011.

Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Tussenrapportage Activiteiten. Actieplan Geletterdheid 2012 – Steunpunt Taal en rekenen ve. Den Haag, 2012.

Stichting Expertisecentrum. Eindrapportage Activiteiten Actieplan. Laaggeletterdheid 2012. Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Den Haag, 2013.

Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Tussenrapportage Activiteiten. Actieplan Geletterdheid 2013 – Steunpunt Taal en rekenen ve. Den Haag, 2013.

Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Eindrapportage Activiteiten Actieplan. Geletterdheid 2013 – Steunpunt Taal en rekenen ve. Den Haag, 2014.

Stichting Lezen & Schrijven. Activiteitenplan 2012. Den Haag, 2012.

Stichting Lezen & Schrijven. Verantwoordingsrapportage 31 juli 2012. OCW 61200-21859 Activiteitenplan. Den Haag, 2012.

Stichting Lezen & Schrijven. Activiteitenplan 2014. Den Haag, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Eindrapportage Activiteitenplan 2012. Onderdeel van Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015. “Geletterdheid in Nederland”. Den Haag, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Financiële voortgangsrapportage. Activiteitenplan 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Jaarplan 2013. Inhkv Actieplan Laaggeletterdheid 2012 – 2015. Den Haag, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Eindrapportage Activiteitenplan 2013. Onderdeel van Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015. “Geletterdheid in Nederland”. Den Haag, 2014.

Stichting Lezen & Schrijven. Jaarplan 2014. Inhkv Actieplan Laaggeletterdheid 2012 – 2015. Den Haag, 2014.

Stichting Lezen & Schrijven. Opbrengsten Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015 tot nu toe.

Stichting Lezen & Schrijven. Cijfers en letters 2011. Den Haag, 2012.

Stichting Lezen & Schrijven. Cijfers en letters 2012. Den Haag, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Stappenplan. Aanpak laaggeletterdheid bij medewerkers. Maastricht University. Feiten & cijfers geletterdheid. Overzicht van de gevolgen van laaggeletterdheid en opbrengsten van investeringen voor samenleving en individu. Maastricht, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Voortgangsrapportage (stand per 1-7-2013). OCW Activiteitenplan. Den Haag, 2013.

Stichting Lezen & Schrijven. Tussenrapportage Activiteitenplan 2014. Den Haag, 2014.

Tett, L., Hall, S., Maclachlan, K., Thorpe, G., Edwards, V. & Garside, L. (2006). Evaluation of the Scottish Adult Literacy and Numeracy (ALN) Strategy. Edinburgh: Scottish Executive Social Research.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. Wijziging van onder meer de Wet participatiebudget en de Wet educatie en beroepsonderwijs inzake het invoeren van een specifieke uitkering educatie en het vervallen van de verplichte besteding van educatiemiddelen bij regionale opleidingencentra. Vergaderjaar 2013–2014. 33 911. Nr. 17.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. Wijziging van onder meer de Wet participatiebudget en de Wet educatie en beroepsonderwijs inzake het invoeren van een specifieke uitkering educatie en het vervallen van de verplichte besteding van educatiemiddelen bij regionale opleidingencentra. Vergaderjaar 2013–2014. 33 911. Nr. 18.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. Wijziging van onder meer de Wet participatiebudget en de Wet educatie en beroepsonderwijs inzake het invoeren van een specifieke uitkering educatie en het vervallen van de verplichte besteding van educatiemiddelen bij regionale opleidingencentra. Vergaderjaar 2013–2014. 33 911. Nr. 19.

Ward, J. & Edwards, J. (2002) Learning Journeys: learners' voices: learners' views on progress and achievement in literacy and numeracy: summary. London: LSDA.

ECORYS

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas